



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

PERENCANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENERIMAAN SISWA BARU (PSB) SISTEM ONLINE DI KOTA PADANG

TESIS



SYAFRI MA'ARUF
06206111

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2008**

PERENCANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PSB ONLINE DI KOTA PADANG

(oleh **Syafri Ma'aruf**)

Pembimbing :

Dr. Werry Dartta Taifur, SE,MA

Dr. Nasri Bachtiar, SE, Msi

RINGKASAN

Kota Padang adalah merupakan salah satu kota melaksanakan penerimaan siswa baru dengan pelayanan sistem *online*. Pelayanan yang diberikan pada umumnya ditujukan untuk melayani kebutuhan masyarakat dibidang pendidikan. Pelayanan PSB dengan sistem *online* adalah suatu bentuk pelayanan yang memiliki azas objektif, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, dan kompetitif. Sistem ini menyediakan fitur otomatisasi proses PSB secara langsung di internet, mulai dari proses pendaftaran, proses seleksi hingga pengumuman hasil penerimaan siswa secara langsung nyata melalui internet atau SMS, sehingga proses pendaftaran kesekolah-sekolah dapat berjalan aman dan tertib. Pada aktivitas pelayanan tersebut, masih terdapat kemungkinan masyarakat merasa kurang terpuaskan karena adanya atribut pelayanan yang dianggap tidak optimal.

ServQual adalah salah satu metoda yang efektif untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan mengukur kelima dimensi dari kepuasan pelanggan. Model ini terdiri dari atas dua bagian, dimana bagian awal berisikan *Expectation* (harapan pelanggan), dan bagian kedua merupakan *perception* atau penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Sebuah skor untuk kualitas pelayanan dihitung dari selisih antara nilai peringkat yang diberikan pelanggan untuk sepasang pernyataan harapan dan persepsi.

$$\text{Skor ServQual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Jika pelayanan yang diharapkan lebih kecil dari persepsi pelayanan aktual diterima, maka pelanggan akan merasa sangat terpuaskan. Jika pelayanan yang diharapkan sama besar dari persepsi pelayanan aktual diterima, maka pelanggan akan merasa cukup terpuaskan. Namun jika harapan pelayanan lebih besar dibandingkan dengan persepsi pelayanan aktual diterima, maka pelanggan akan merasa tidak terpuaskan.

Menurut Parasuraman dkk. (1985), di dalam Fitzsimmons (2006), ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kemudian kelima dimensi tersebut dijabarkan dalam atribut yang totalnya 22 atau lebih.

Hasil penelitian lapangan, mayoritas responden sebagai penerima pelayanan PSB *online* membutuhkan informasi yang berisikan tentang prosedur dan cara pendaftaran untuk mendapatkan sekolah sebagai sekolah tujuan sesuai dengan pilihan (20,18%) dan disampaikan dalam bentuk brosur atau selebaran (28,07%), kemudian informasi tersebut disampaikan dengan jelas dan tepat (20,00%) serta diberikan sebelum proses pendaftaran PSB sistem

online dilaksanakan (57,02%). Kemudian penetapan sekolah tujuan, mayoritas responden menginginkan perlu adanya penetapan sistem rayon 57,02 % dengan alasan memudahkan untuk memilih sekolah tujuan. Mengenai peralatan dan fasilitas pelayanan, mayoritas responden berpendapat bahwa peralatan dan fasilitas pelayanan PSB *online* yang dimiliki oleh sekolah masih perlu diperbaiki maupun ditambah jumlah unitnya, yaitu 94,64% responden berpendapat perlu untuk dilakukan perbaikan terhadap peralatan pelayanan dan 95,61% responden menyatakan perlu untuk dilakukan perbaikan terhadap fasilitas pelayanan.

Dari sisi sekolah sebagai pemberi pelayanan PSB *online*, mayoritas responden membutuhkan informasi yang berisikan tentang prosedur dan cara pendaftaran (37,50%), informasi tersebut disampaikan dalam bentuk sosialisasi dan bimbingan teknis (35,29%), kemudian informasi tersebut disampaikan dengan jelas dan tepat (35,29%) serta diberikan sebelum proses pendaftaran PSB sistem *online* dilaksanakan (56,25%). Kemudian mengenai peralatan dan fasilitas pelayanan, mayoritas responden berpendapat bahwa peralatan dan fasilitas pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Padang untuk menampung pendaftaran baik calon siswa dalam maupun luar Kota Padang masih perlu diperbaiki maupun ditambah jumlah unitnya, yaitu 88,24% responden berpendapat perlu untuk dilakukan perbaikan dan penambahan terhadap peralatan pelayanan dan 94,12% responden menyatakan perlu untuk dilakukan perbaikan dan penambahan terhadap fasilitas pelayanan.

Dalam hal peralatan pelayanan, mayoritas responden menginginkan penambahan untuk komputer yang digunakan oleh Dinas Pendidikan (17,65%) dengan alasan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan memudahkan siswa untuk mengakses informasi tentang kondisi daya tampung, batas NUN diterima disuatu sekolah sebelum menentukan pilihan pada formulir yang telah disediakan. Kemudian (41,18%) responden perlu adanya perbaikan tentang jaringan WAN dengan alasan koneksi internet sering terputus dan responden menginginkan adanya penambahan bandwidth dengan alasan akses internet lebih cepat (29,41%) dari total responden.

Sedangkan dalam hal fasilitas pelayanan, mayoritas responden menginginkan perbaikan terhadap aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendidikan (58,82%) dengan alasan (37,50%) perlu penetapan sistem rayon, (6,25%) tentang dasar dan cara seleksi, dan (18,75%) tidak perlu adanya pendaftaran PSB *online* karena data base NUM siswa yang tamat sudah ada di server Dinas Pendidikan sehingga cukup mendata siswa untuk menentukan sekolah pilihan sewaktu siswa mengambil mengambil NUM pada sekolah bersangkutan. Kemudian, (23,53%) responden menginginkan perlu adanya penambahan dan penempatan SDM yang profesional untuk bertugas sebagai teknisi jaringan (5,88%), dan sebagai programmer dan admin (17,65%) agar Pelayanan PSB *online* lebih berkualitas.

Dari hasil perhitungan Skor ServQual yang telah dilakukan, rata-rata Skor ServQual setiap dimensi pelayanan PSB *online* di unit pelayanan PSB *online* secara keseluruhan memiliki nilai minus dengan kisaran nilai -0,89 sampai dengan -1,08. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PSB *online* di Kota Padang dari semua dimensi pelayanan belum dapat memenuhi harapan siswa sebagai

penerima pelayanan, karena ketiga unit pelayanan PSB *online* yaitu SMA Negeri 4 Padang, SMA Negeri 10 Padang dan SMA Negeri 14 Padang belum melaksanakan pelayanan PSB *online* secara optimal.

Namun demikian, secara umum kualitas pelayanan PSB *online* yang diberikan tergolong cukup baik, karena memiliki rata-rata gap yang mendekati minus 1 (-1). Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Handi Irawan D (2006), yaitu biasanya lembaga dengan tingkat pelayanan yang baik akan mempunyai gap lebih kecil dari -1 (minus satu). Dipertegas lagi dengan hasil rekapitulasi jawaban responden menyangkut penilaian mereka secara umum tentang pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh SMA Negeri 4 Padang, SMA Negeri 10 Padang dan SMA Negeri 14 Padang, yaitu 50,00% menyatakan cukup puas, 22,81% menyatakan memuaskan, 0,88% menyatakan sangat memuaskan, dan hanya 21,93% menyatakan kurang memuaskan dan 4,39% menyatakan tidak puas.

Untuk memenuhi harapan siswa ini SMA Negeri 4 Padang, SMA Negeri 10 Padang maupun SMA Negeri 14 Padang harus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan lebih mengoptimalkan pelaksanaan pelayanannya, terutama pada atribut-atribut pelayanan yang paling dominan memberikan ketidakpuasan di setiap dimensi, yaitu:

- a) Kemudahan dalam memperoleh informasi prosedur dan tata cara pendaftaran, untuk dimensi bukti fisik.
- b) Kesungguhan dan keandalan staf dalam membantu kesulitan yang dialami oleh penerima pelayanan, untuk dimensi kehandalan.
- c) Ketersediaan staf untuk memberikan bantuan kepada penerima pelayanan PSB *online*, untuk dimensi daya tanggap.
- d) Perlakuan yang sama dan tidaknya diskriminasi terhadap penerima pelayanan PSB *online*, untuk dimensi jaminan.
- e) Kesungguhan staf dalam memperhatikan setiap kepentingan penerima pelayanan PSB *online*, untuk dimensi empati.

Berdasarkan hasil pembahasan didapatkan temuan bahwa kondisi pelayanan PSB *online* masih belum memiliki kualitas yang baik karena belum sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang diinginkan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan PSB *online* maka diperlukan kebijaksanaan perencanaan yang diarahkan pada penyediaan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Metode yang digunakan untuk perencanaan peningkatan kualitas pelayanan PSB *online* ini adalah metode pendekatan *business plan*, (SBI Invest, Depdiknas, 2008) dan memiliki work sheet (WS.1), WS.2, dan WS.3.

Kemudian untuk meningkatkan kualitas pelayanan PSB *online* agar sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi harapan calon tamatan SD/MI dan SMP/MTs khususnya dan masyarakat pada umumnya, dapat direkomendasikan beberapa hal yang dapat dipertimbangkan melalui kebijakan-kebijakan.

Kebijakan jangka Pendek (Program 1 tahun) : (a) Perbaiki aturan dan prosedur pelaksanaan PSB *online* seperti sistem rayonisasi, jumlah pilihan sekolah tujuan, dan daya tampung sekolah serta batas NUN yang diterima untuk

masing-masing sekolah; (b) Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan; (b) Peningkatan kompetensi staf pemberi pelayanan PSB *online*; (c) Peningkatan kompetensi tamatan SD/MI dan SMP/MTs melalui sosialisasi yang diberikan guru di sekolah-sekolah dan dari mubaliq pada waktu pelaksanaan wirid remaja yang diadakan di masjid; (e) Peningkatan pemahaman bagi orang tua , komite sekolah terhadap pelayanan PSB *online* melalui rapat-rapat dan pertemuan pengambilan rapor siswa ; (f) Peningkatan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan PSB *online* melalui kegiatan wirid di masjid , media cetak, radio dan televisi

Kebijakan Jangka Menengah (Program 5 tahun). Perencanaan yang akan dilakukan pada program jangka panjang sebagai implikasi kebijakan adalah "**Program PSB *online* Mandiri**" yang memiliki komponen-komponen sebagai berikut : (a) pembuatan sistem data on-line tamatan (NUN dan Sekolah Pilihan) SD/MI dan SMP/MTS; (b) penyediaan *Brainware* untuk Sys-admin (*Website*) dan programmer untuk komputer Server *Online* Kota Padang; (c) penyediaan infrastruktur ICT (*infomation comunication and tekhnology*) ; dan (d) melakukan sosialisai/pendidikan pelatihan kepada masyarakat.



PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tulisan dalam tesis saya yang berjudul "**PERENCANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PSB ONLINE DI KOTA PADANG**" adalah hasil kerja saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil/karya orang lain, kecuali kutipan yang sumbernya dicantumkan. Jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka status kelulusan dan gelar yang saya peroleh menjadi batal dengan sendirinya.

Padang, 15 Juli 2008
Yang Membuat Pernyataan,

Syafri Ma'aruf

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 10 Maret 1963 di Kota Kecil Bonjol Pasaman, sebagai anak ke lima dari ayah Ma'aruf dan ibu Nursiah. Penulis menamatkan SD pada tahun 1976 dan SMP tahun 1978 di Kumpulan serta SMA jurusan IPA di Lubuk Sikaping. Peneliti memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Matematika tahun 1986 pada Fakultas Keguruan Ilmu Eksakta Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Padang.

Pada tahun 1987 penulis mulai bertugas sebagai guru matematika di SMK Negeri 2 Padang. Selain tugas guru penulis dipercaya oleh warga sekolah bertindak sebagai Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum (2003-2007), dan Wakil Kepala Sekolah Bidang Manajemen Mutu pada tahun 2008.

Selama dalam tugas pendidikan dan pelatihan yang pernah penulis ikuti; Diklat Caka di PPGT Medan (2006), diklat guru matematika di Jogja (1991 & 2003), diklat calon instruktur matematika di Jogja (2004 & 2005); dan diklat manajemen kepala sekolah di Medan (2006). Kemudian sebagai kegiatan Forum ilmiah yang pernah penulis ikuti, Seminar Nasional PEQIP di Bali tahun 1999, Semlok Mapping Pendidikan di Jogja tahun 2005, Seminar "International Appretinceship Job Opportunities The Problems And Solutions" di Kuala Lumpur Malaysia 2007.

Karya ilmiah yang telah publikasikan; Analisis Hasil Ebtanas SD/MI Kota Padang tahun 1997; Kajian Ujian Nasional Bidang Matematika untuk pendidikan SMK pada tahun 1997; Analisis Hasil Ebtanas SD/MI Sumatera Barat tahun 1998 dan juga tahun 1999; dan Implementasi PEQIP dalam upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Dasar (SD) di Sumatera Barat tahun 1999.

Sertifikasi yang telah penulis dapatkan adalah Sertifikasi IT Essential I dan II, CCNA 1 s/d CCNA 4 dari CISCO Networking USA pada tahun 2006, Sertifikasi Pengadaan Barang dan Jasa di LPPM Manajemen Jakarta pada tahun 2007, kemudian sertifikasi JIMAT dari PPPG Matematika Jogjakarta tahun 2005.

Dibidang organisasi, pada tahun 2004 s/d 2005 penulis dipercaya untuk ketua *school mapping* pendidikan Sumatera Barat, dan pada tahun 2006 s/d 2007 sebagai ketua pembangunan infrastruktur ICT Propinsi Sumatera Barat. Kemudian atas izin Allah SWT pada akhir tahun 2006, penulis dapat kesempatan untuk melanjutkan studi pada Program Studi Perencanaan Pembangunan Program Pascasarjana Universitas Andalas melalui beasiswa unggulan BKLN Depdiknas, Jakarta.



KATA PENGANTAR

Dengan puji dan syukur dipanjatkan kepada Izati Rabbi , Izati yang telah memberikan kekuatan dan hidayahnya sehingga tesis ini dapat terselesaikan sesuai batas waktunya dengan baik. Tesis ini merupakan syarat dalam rangka memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Perencanaan Pembangunan Konsentrasi Perencanaan Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Andalas Padang, dengan Judul " Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Penerimaan Siswa Baru (PSB) sistem *Online* Di Kota Padang"

Selama dalam pendidikan bantuan dari berbagai pihak telah penulis terima, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Kepala Biro Perencanaan Kerjasama Luar Negeri (BPKLN) Depdiknas Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melanjutkan pendidikan Pascasarjana.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Novirman Jamarun, M.Sc selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Andalas.
3. Bapak Dr. Nasri Bachtiar, SE, Msi selaku Ketua Program Studi Perencanaan Pembangunan sekaligus sebagai pembimbing tesis ini.
4. Bapak Dr. H. Werry Darta Taifur, SE, MA yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk membimbing, memotivasi, dan memberikan masukan serta mengarahkan sehingga kehadiran tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak/Ibuk Dosen pengajar dan staf administrasi Program Studi Perencanaan Pembangunan yang telah memiliki andil atas segala pengetahuan, pencerahan dan bantuan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Andalas.

6. Bapak Kepala Dinas Pendidikan Kota Padang beserta jajarannya yang telah memberikan izin penelitian sekaligus memberikan informasi data yang dibutuhkan.
7. Bapak Kepala SMAN 4 , Kepala SMAN 10 , Kepala SMAN 14 Padang beserta staf pimpinan yang telah berperan dalam pengumpulan data terhadap responden untuk penelitian ini.
8. Bapak Kepala SMK Negeri 2 Padang beserta Staf pimpinan, guru dan karyawan yang telah berperan memberikan motivasi dalam penyelesaian pendidikan ini.
9. Rekan-rekan senasib seperjuangan, Program Pascasarjana Program Studi Perencanaan Pembangunan Konsentrasi Perencanaan Pendidikan semoga sukses selalu
10. Teristimewa Istriku tercinta Erni Latif, yang telah setia mendampingi kesuksesan pendidikan ini.

Dengan hadirnya tesis ini dapat dijadikan dasar untuk menentukan kebijakan untuk pelayanan pendidikan dimasa datang. Penulis menyadari tesis ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu diharapkan kritikan dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

Semoga.

Padang, 15 Juli 2008
Penulis,

Syafri Ma'aruf

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Mamfaat Penelitian	6
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Kualitas Jasa	8
2.2. Konsep Kesenjangan Pelayanan	9
2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan	11
2.4. Konsep Pelayanan Publik	18
2.5. Konsep PSB <i>Online</i>	19
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Kerangka Analisis	23
3.2. Jenis Data	24
3.3. Teknik Pengumpulan Data	25
3.4. Populasi dan Sampel	28
3.5. Metoda Analisis	32
2.6. Definisi Konsep	35
2.7. Definisi Operasional	36
BAB 4 SOSIAL EKONOMI DAERAH PENELITIAN	
4.1. Kondisi Wilayah Kota Padang	38
4.2. Penduduk	39
4.3. Perekonomian	40
4.4. Pendidikan	42

	Halaman
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Karakteristik Responden	48
5.2. Kondisi Umum Pelayanan PSB <i>online</i>	52
5.3. Identifikasi Kebutuhan Pelayanan	58
5.4. Analisis Kesenjangan Pelayanan PSB	67
BAB 6 PERENCANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PSB ONLINE DI KOTA PADANG	
6.1. Komponen, Perabikan, Penambahan , dan Target Pengembangan Peningkatan Kulaitas Pelayanan PSB <i>Online</i>	89
6.2. Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan PSB <i>Online</i> Dari Sisi Penerima Pelayanan (<i>Demand Side Planning</i>)	92
6.3. Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan PSB <i>Online</i> Dari Sisi Pemberi Pelayanan (<i>Supply Side Planning</i>)	97
6.4. Implikasi Kebijakan	100
BAB 7 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
7.1. Kesimpulan	108
7.2. Rekomendasi	111
DAFTAR PUSTAKA	113
DAFTAR LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skor Pengukuran Jawaban	27
Tabel 3.2. Data Rekapitulasi Akhir Tahap I Siswa Baru Kota Padang	29
Tabel 3.3. Teknik Pengambilan Sampel	31
Tabel 3.4. Jumlah Sampel	31
Tabel 4.1. Luas Wilayah, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kota Padang, Tahun 2006	40
Tabel 4.2. PDRB dan Laju Pertumbuhan Ekonomi Kota Padang, Tahun 2003-2005	41
Tabel 4.3. Struktur Ekonomi Kota Padang Tahun 2003-2005	42
Tabel 4.4. Persentase Penduduk 5 Tahun Keatas Status Pendidikan Kota Padang Tahun 2006	42
Tabel 4.5. Jumlah Sekolah dan Rasio Guru , Kelas , APK dan APM Menurut Jenjang Pendidikan Kota Padang Tahun 2006	43
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Penerima Pelayanan PSB <i>Online</i> Kota Padang	49
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Penerima Pelayanan PSB <i>Online</i> Tentang Hasil Seleksi Dan Cara Mendaftar	50
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Pemberi Pelayanan PSB <i>Online</i> Kota Padang	52
Tabel 5.4. Akses Informasi PSB <i>Online</i>	53
Tabel 5.5. Sarana, Prasarana dan Sumber Daya Manusia Yang Tersedia Dalam Pelayanan PSB <i>Online</i> Di Sekolah	54
Tabel 5.6. Sarana, Prasarana dan Sumber Daya Manusia Yang Tersedia Dalam Pelayanan PSB <i>Online</i> Di Disdik Kota Padang	57
Tabel 5.7. Kebutuhan Calon Siswa Baru Terhadap Pelayanan PSB <i>Online</i> Menyangkut Isi Informasi, Bentuk Informasi, Cara Pelayanan Dan Waktu Pelayanan	60
Tabel 5.8. Kebutuhan Calon Siswa Baru Terhadap Pelayanan PSB <i>Online</i> Menyangkut Sistem Rayonisasi, Peralatan dan Fasilitas Pelayanan Kebutuhan Sekolah Terhadap Pelayanan PSB <i>Online</i> Menyangkut Isi Informasi, Bentuk Informasi, Cara Pelayanan Dan Waktu Pelayanan	62

	Halaman
Tabel 5.9 Kebutuhan Sekolah Terhadap Pelayanan PSB <i>Online</i> Menyangkut Isi Informasi, Bentuk Informasi, Cara Pelayanan Dan Waktu Pelayanan	64
Tabel 5.10 Kebutuhan Sekolah Terhadap Pelayanan PSB <i>Online</i> Menyangkut Peralatan dan Fasilitas Pelayanan	66
Tabel 5.11 Perhitungan Skor ServiQual Berdasarkan Masing-masing Atribut Dari Dimensi Pelayanan PSB <i>Online</i> di SMAN 4 Padang	69
Tabel 5.12 Dimensi, Atribut Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penerima Pelayanan PSB <i>Online</i> di SMAN 4 Padang	70
Tabel 5.13 Perhitungan Skor ServiQual Berdasarkan Masing-masing Atribut Dari Dimensi Pelayanan PSB <i>Online</i> di SMA Negeri 10 Padang	74
Tabel 5.14 Dimensi, Atribut Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penerima Pelayanan PSB <i>Online</i> di SMAN 10 Padang	75
Tabel 5.15 Perhitungan Skor ServiQual Berdasarkan Masing-masing Atribut Dari Dimensi Pelayanan PSB <i>Online</i> di SMAN 14 Padang	78
Tabel 5.16 Dimensi, Atribut Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penerima Pelayanan PSB <i>Online</i> di SMAN 14 Padang	79
Tabel 5.17 Perhitungan Skor ServiQual Berdasarkan Masing-masing Atribut Dari Dimensi Pelayanan PSB <i>Online</i> di Ketiga Unit Pelayanan	83
Tabel 5.18 Dimensi, Atribut Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penerima Pelayanan Di Ketiga Unit Tempat Pendaftaran PSB <i>online</i>	84
Tabel 6.1 Analisis Perbandingan Kebutuhan Dengan Hasil Perhitungan ServQual Menyangkut Informasi PSB <i>Online</i>	90
Tabel 6.2 Analisis Perbandingan Kebutuhan Dengan Hasil Perhitungan ServQual Menyangkut Sistem Rayon, Peralatan dan Fasilitas PSB <i>Online</i>	91
Tabel 6.3 WS.01 Target Pengembangan	94
Tabel 6.4 WS.02 Target Pengembangan Tahunan	95
Tabel 6.5 WS.03 Program Kegiatan	96

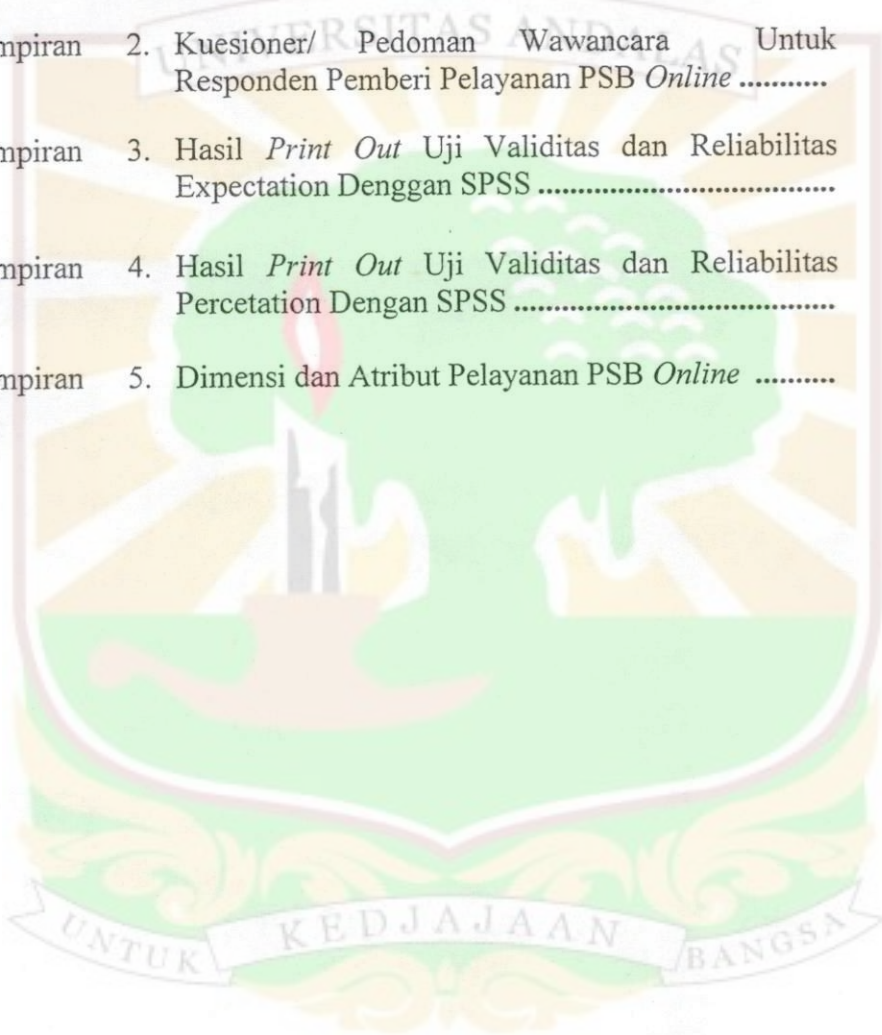
DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar	1.1. Sistem Real Time <i>Online</i>	2
Gambar	2.1. Diagram Model Gap Service Quality	11
Gambar	2.2. Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	13
Gambar	2.3. Pengaruh Harapan terhadap Kepuasan	14
Gambar	2.4. Model Konseptual Dari Kualitas Pelayanan	17
Gambar	3.1. Kerangka Analisis	24
Gambar	3.2. Kerangka Konseptual Hubungan antara Kinerja Jasa Pelayanan PSB <i>Online</i> Dengan Kepuasan Masyarakat	38
Gambar	4.5. Peta Wilayah Kota Padang	39



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran	1. Kuesioner Untuk Responden Penerima Pelayanan PSB <i>Online</i>	114
Lampiran	2. Kuesioner/ Pedoman Wawancara Untuk Responden Pemberi Pelayanan PSB <i>Online</i>	119
Lampiran	3. Hasil <i>Print Out</i> Uji Validitas dan Reliabilitas Expectation Dengan SPSS	121
Lampiran	4. Hasil <i>Print Out</i> Uji Validitas dan Reliabilitas Percetation Dengan SPSS	122
Lampiran	5. Dimensi dan Atribut Pelayanan PSB <i>Online</i>	123



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 11 ayat 1 menjelaskan bahwa “pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi”. Amanat dari undang-undang tersebut oleh pemerintah daerah dan dinas pendidikan dijadikan dasar untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pendidikan melalui seleksi penerimaan siswa baru (PSB) Sistem *online*.

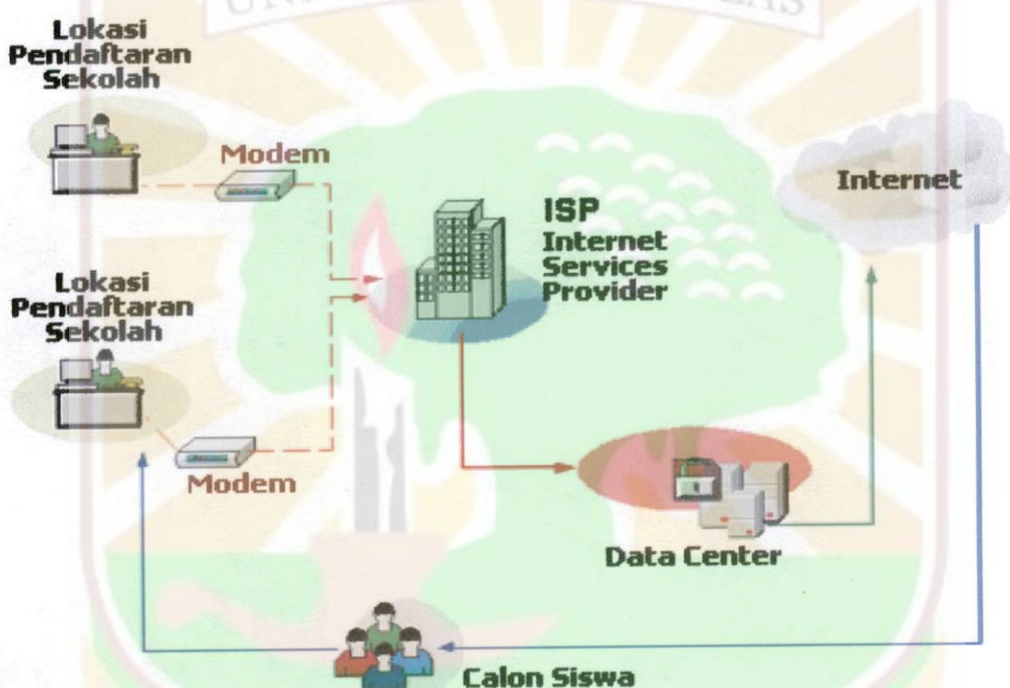
Dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota bekerjasama dengan PT. Telkom telah mengembangkan sistem teknologi terbaru PSB yang disebut *real time online* berbasis teknologi informasi melalui internet. Melalui sistem ini sangat memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya bagi orang tua dan calon siswa untuk dapat melaksanakan pendaftaran ke sekolah-sekolah dengan aman dan tertib. Sistem ini menyediakan *fitur* otomatisasi proses PSB secara langsung di internet, mulai dari proses pendaftaran, proses seleksi hingga pengumuman hasil penerimaan siswa secara langsung nyata melalui internet atau SMS.

PSB *real time online* menurut Kepala Telkom Cabang Padang “mampu menyesuaikan dengan berbagai model aturan pelaksanaan PSB yang spesifik di setiap daerah. Kriteria dan prosedural PSB dapat disesuaikan dengan ketentuan

yang berlaku di masing-masing Dinas Pendidikan Kota/Kab dengan sangat fleksibel”.

Sebagai gambaran sistem *real time online* dapat diperlihatkan pada Gambar 1.1.

Gambar 1.1 Sistem Real Time Online



Sumber: <http://padang.psb-online.or.id>

Padang adalah salah satu kota yang melaksanakan proses pelayanan penerimaan siswa baru dengan sistem *online*. Pelayanan PSB sistem *online* merupakan sebagai salah satu kebijakan Pemko untuk perbaikan perencanaan “*good governance*” dalam penyelenggaraan pemerintah dibidang pendidikan. Sistem *online* ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan pendidikan merasa terpuaskan. Pelayanan yang baik juga akan membentuk sebuah citra yang baik bagi pemerintah Kota Padang,

dan memberikan dampak yang baik dalam berkompetensi dengan pemerintah daerah kabupaten/kota lainnya.

Menurut Parasuraman dkk. (1985), di dalam Fitzsimmons (2006), ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas layanan, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan empati. Kemudian kelima dimensi ini dijabarkan dalam 22 atribut. Namun tidak ada keharusan perusahaan untuk menggunakan keseluruhan atribut tersebut, karena keberhasilan penyelenggaraan suatu pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Demikian pula halnya dengan pelayanan PSB *online* berjalan dengan baik antara lain terpenuhinya harapan masyarakat yaitu calon siswa baru sesuai dengan sekolah dan kompetensi yang dimilikinya melalui ketersediaan layanan PSB dengan sistem *online* yang akurat. Ketersediaan layanan PSB dengan sistem *online* ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, dan masyarakat memahaminya. Layanan PSB sistem *online* tersebut meliputi: kemudahan dalam mengakses situs yang digunakan PSB *online*, tersedianya informasi (daya tampung masing-masing sekolah, prediksi batas nilai ujian nasional (NUN) terendah yang diterima, sistem dan cara pendaftaran), keandalan program atau *software* yang digunakan untuk melakukan penyeleksian.

Permasalahan pelaksanaan PSB sistem *online*, jauh lebih rumit dari apa yang nampak di permukaan. Tingginya permintaan terhadap sekolah yang tidak diikuti dengan ketersediaan daya tampung mengakibatkan terjadinya persaingan

antar orang tua. Masyarakat miskin menjadi terpinggir dan korban utama karena mereka sangat terbatas dalam biaya dan informasi sehingga tidak memiliki pilihan alternatif (www.pikiran-rakyat.co.id).

Bertitik tolak dari fenomena yang dikemukakan ini, maka PSB *online* di Kota Padang perlu diteliti lebih mendalam. Fokus penelitian ini adalah penerimaan siswa baru dengan sistem *online* sekolah menengah atas tahun pembelajaran 2007/2008. Oleh sebab itu judul tesis yang ditetapkan adalah “Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Penerimaan Siswa Baru Sistem *Online* di Kota Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Tujuan utama pelayanan PSB dengan sistem *online* (azas PSB *online*) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan terutama dalam proses penerimaan siswa baru yang bersifat transparan, akuntabel serta tanpa adanya diskriminasi dari pihak lain. Kegiatan pelayanan PSB dengan sistem *online* dapat terlaksana dengan baik apabila tersedia sumber daya dan layanan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Selain itu baik buruknya pelayanan PSB dengan sistem *online* dapat dilihat dari penilaian masyarakat. Dalam hal ini dapat dilihat dari kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan PSB dengan sistem *online*. Tingkat kepuasan masyarakat sangat tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Pelayanan publik di sektor penerimaan siswa baru dalam hal ini akan diberlakukan sama. Tingkat Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat akan sangat tergantung kepada mutu pelayanan yang

diberikan oleh pemberi pelayanan yang didukung dengan SDM, aturan dan kebijakan, serta peralatan dan fasilitas pelayanan termasuk layanan akses internet, dan *softwer* atau program yang digunakan.

Dalam aktifitas pelayanan, masih terdapat masyarakat mengeluhkan tentang pelayanan PSB sistem *online*, karena masyarakat mengalami kesulitan untuk mengakses situs PSB *online* akibat kurangnya kemampuan tentang pengetahuan informasi teknologi. Kemudian kurangnya informasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pengelola PSB *online* sehingga kesannya terlalu dipaksakan (Padang Ekpres , 2007).

Disisi lain program atau *software* yang digunakan dalam pelaksanaan PSB sitem *online* masih belum dapat menunjukan hasil seleksi yang tepat antara sekolah yang diinginkan siswa dan kompetensi yang dimiliki siswa. Kemudian bagi calon siswa yang berasal dari luar kota Padang muncul masalah bahwa ijazah yang diterima siswa bertepatan waktunya dengan tutupnya waktu pendaftaran.

Dari fenomena-fenomena yang dikemukakan di atas maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apa sajakah informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pelayanan PSB dengan sistem *online* ?
- b. Apakah pelayanan PSB sistem *online* yang diberikan oleh Disdik Kota Padang telah sesuai dengan harapan masyarakat ?
- c. Bagaimana Disdik Kota Padang merencanakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan PSB dengan sistem *online* sesuai dengan harapan masyarakat.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengidentifikasi kebutuhan masyarakat terhadap informasi pelayanan PSB dengan sistem *online* di Kota Padang.
- b. Menganalisis penilaian masyarakat terhadap pelayanan PSB sistem *online* dengan membandingkan antara pelayanan PSB *online* yang diterima dengan harapan yang diinginkan.
- c. Menyusun perencanaan peningkatan kualitas pelayanan PSB *online* yang memenuhi harapan masyarakat , khususnya orang tua siswa

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat :

- a. Ditemukannya faktor-faktor yang dibutuhkan oleh calon siswa baru dalam pelayanan PSB sistem *online* di Kota Padang, untuk dapat memperbaiki sistem pelaksanaan pada tahun berikutnya.
- b. Dihasilkannya solusi dan penjelasan terjadinya kesenjangan antara pelayanan PSB sistem *online* yang diberikan dengan harapan masyarakat.
- c. Sebagai masukan bagi sekolah, orang tua siswa, dan masyarakat untuk dapat mengetahui PSB sistem *online* secara transparan dan akuntabel.
- d. Komite sekolah dan Dewan Pendidikan Kota Padang sebagai masukan guna mengambil kebijakan dan dukungan terhadap penyelenggaraan PSB sistem *online* Kota Padang

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini hanya menganalisis kesenjangan/gap yang terjadi akibat adanya perbedaan antara harapan terhadap pelayanan PSB *online* dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan PSB *online* yang dirasakan. Kemudian analisis gap dilakukan berdasarkan lima dimensi jasa pelayanan yang dijabarkan kedalam 23 atribut dimensi jasa.

Penelitian ini melibatkan siswa SMA Negeri Kota Padang yang diterima secara *online* pada tahun 2007/2008, panitia PSB *online* baik yang bertindak sebagai teknik maupun panitia PSB yang berada di sekolah, dan juga melibatkan unsur-unsur yang terkait.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Kualitas Jasa

Kotler, *et al* (dalam Tjiptono, 2004) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Jasa bersifat *intangible* maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dengan demikian orang tidak dapat menilai kualitas jasa sebelum ia merasakannya atau mengkonsumsinya sendiri. Sedangkan jasa tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu maksudnya, bila pelanggan membeli suatu jasa, ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut, tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kata kualitas mengandung banyak pengertian dan makna. Setiap orang akan mengartikannya secara berlainan. Namun Tjiptono (2002) mengidentifikasi pengertian kualitas yang sering dijumpai, diantaranya : kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Garvin (dalam Lovelock, 1994; Pepperd dan Rowland 1995) terdapat delapan dimensi kualitas, yaitu kinerja karakteristik operasi pokok dari produk inti; ciri-ciri atau keistimewaan tambahan; keandalan; kesesuaian dengan

spesifikasi; daya tahan; kemampuan dalam melayani; estetika; dan persepsi terhadap kualitas. Sementara itu, Zeithaml, dan Bitner, 1996) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa (Tjiptono, 2002:14) sebagai berikut :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan karyawan memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan diantaranya meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2. Konsep Kesenjangan Pelayanan

Penelitian mengenai *customer-perceived quality* pada industri jasa yang dilakukan oleh Leonard L. Berry dan Parasuraman serta Valerie A Zeithaml (dalam Rangkuti, 2003:22), membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Model tersebut mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa dan diperlihatkan pada Gambar 2.1 :

a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen (Gap1):

Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para pelanggannya. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana produk jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung (sekunder) apa saja yang diinginkan oleh konsumen.

b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa (Gap 2):

Manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga factor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumber daya atau karena adanya kelebihan permintaan.

c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (Gap 3) :

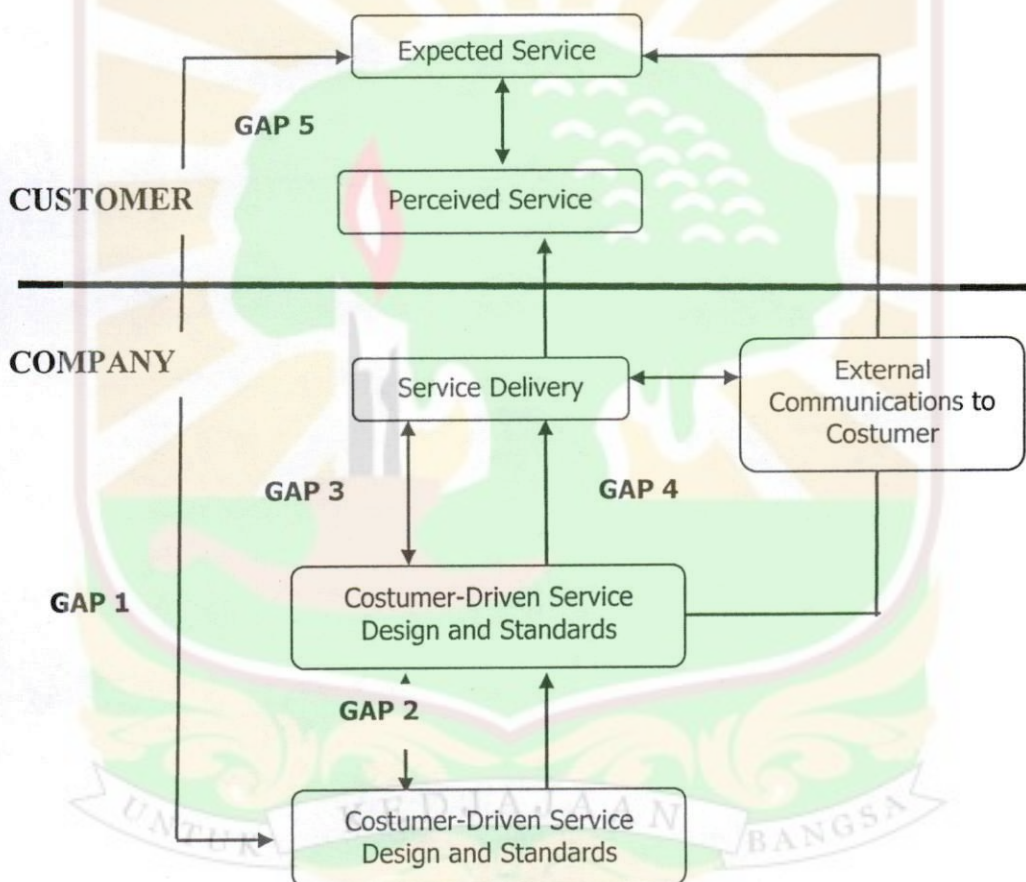
Ada beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya) beban kerja yang melampaui batas, ketidakmampuan memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidakmauan memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.

d. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (Gap 4) :

Seringkali tingkat kepentingan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi oleh perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan, yang dapat menyebabkan terjadinya persepsi negative terhadap kualitas jasa perusahaan.

- e. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan (Gap 5) : Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berbeda, atau apabila pelanggan keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Gambar 2. 1 Diagram Model Gap Service Quality



Sumber : Leonard L. Berry , Parasuraman & Valerie A Zeithaml
(dalam Rangkuti :2003:42)

2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya, pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antar tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Harapan pelanggan umumnya merupakan prakiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa

yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi sesuatu. Pengertian ini dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan/jasa karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan.

Tjiptono (2004) menyatakan, untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Dan keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Berkenaan dengan kualitas, ada tiga level harapan pelanggan :

- a. Level Pertama, adalah harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk *asumsi, must have* atau *take it for granted*.
- b. Level Kedua, yakni harapan yang lebih tinggi dari level pertama, dimana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan atau spesifikasi.
- c. Level Ketiga, merupakan harapan tertinggi dan menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang begitu bagusnya sehingga membuat pelanggan tertarik untuk menggunakan jasa itu lagi dilain waktu.

Harapan pelanggan bias tidak terpenuhi karena beberapa sebab, diantaranya pelanggan keliru mengkomunikasikan jasa yang diinginkan: pelanggan keliru menafsirkan signal-signal perusahaan: miskomunikasi rekomendasi dari mulut ke mulut: miskomunikasi penyediaan jasa oleh pesaing: dan kinerja karyawan perusahaan jasa yang buruk (Gambar 2.2).

Gambar 2.2 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan



Sumber : Mudie, Peter dan Anggela Coltam (dalam Tjiptono, 2004:115)

Selanjutnya Tjiptono (2004) mengemukakan bahwa, sebelum menggunakan suatu jasa, pelanggan sering memiliki empat scenario jasa yang berbeda (dalam benaknya) mengenai apa yang bakal dialaminya, yaitu jasa ideal; jasa yang diantisipasi (diharapkan); jasa yang selayaknya diterima (*deserved*); dan jasa minimum yang dapat ditoleransi (minimum *tolerable*). Pelanggan bisa berharap dari keempat skenario tersebut seperti yang dijelaskan pada Gambar 2.2. Apabila "jasa minimum yang dapat ditoleransi" yang diharapkan, lalu yang terjadi sama dengan atau bahkan melampaui harapan tersebut, maka akan timbul kepuasan. Sebaliknya bila yang diharapkan "jasa ideal", maka bila yang terjadi kurang dari harapan tersebut, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Kemudian apabila semakin dekat harapan “jasa yang diharapkan” dengan “jasa minimum yang dapat diterima”, semakin besar pula kemungkinan tercapainya kepuasan. Pelanggan yang puas bisa berada dimana saja dalam spektrum ini. Yang menentukan adalah posisi hasil (*outcome*) “yang diharapkan”.

Gambar 2.3 Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan



Sumber: Mudie, Peter dan Angela Cottam (dalam Tjiptono, 2004 :151)

Masalah strategi juga merupakan unsur kepuasan yang sangat penting, terutama karena strategi menentukan pelatihan, perilaku, dan penyampaian Layanan spesifik yang tepat. Strategi kualitas jasa/layanan harus mencakup empat hal, sebagai berikut (Tjiptono, 2002) :

a. Atribut layanan pelanggan

Penyampaian layanan harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting, karena jasa tidak berwujud fisik (*intangible*) dan merupakan fungsi dari persepsi. Selain itu, jasa juga bersifat tidak tahan lama (*perishable*), sangat pariatif (*variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparable*). Atribut-atribut pelayanan pelanggan ini dapat di rangkum

dalam akronim COMFORT, yaitu *caring* (kepedulian), *observant* (suka memperhatikan), *mindful* (hati-hati/cermat), *friendly* (ramah), *obliging* (bersedia membantu), *responsible* (bertanggung jawab), dan *tactfull* (bijaksana). Atribut-atribut ini sangat tergantung pada keterampilan hubungan antar pribadi, komunikasi, pemberdayaan, pengetahuan, sensitivitas, pemahaman dan berbagai macam layanan pelanggan terdiri atas tiga kategori, yaitu :

- (1) Unsur-unsur pra-transaksi, meliputi ketersediaan pasokan/sediaan dan target tanggal pengiriman
- (2) Unsur-unsur transaksi, terdiri atas status pemesanan, pelacakan pesan, backorder status, kekurangan pengiriman, substitusi produk, dan *routing change*
- (3) Unsur-unsur paska transaksi, terdiri atas tanggal pengiriman aktual, return dan penyesuaian (*adjustments*)

b. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa

Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.

c. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan

Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem yang

responsif terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal tersebut :

- (1) Memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pesaing.
- (2) Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan
- (3) Mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda dasar (*market differentiators*).
- (4) Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang, sebelum pesaing lain melakukannya.
- (5) Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan.
- (6) Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.

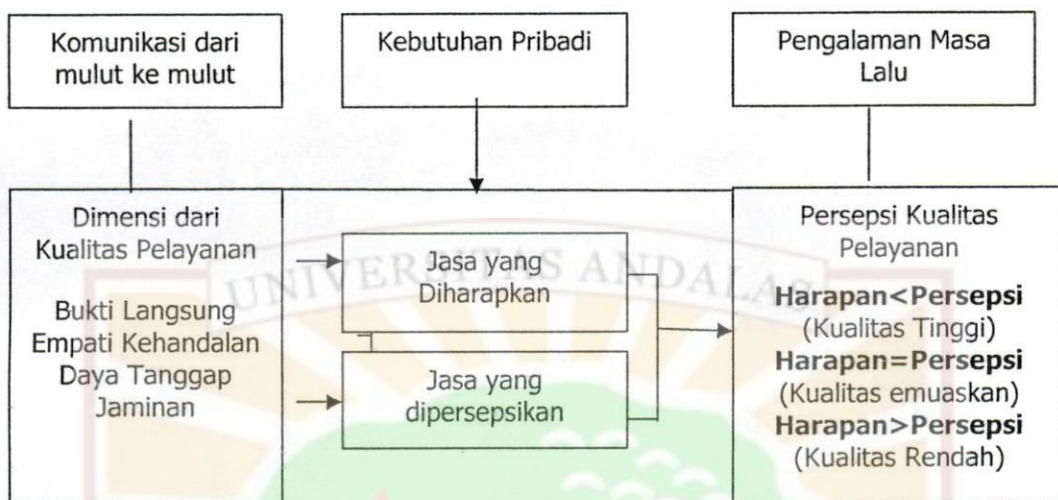
Pada intinya, pengukuran umpan balik dibedakan menjadi dua jenis, yaitu : kepuasan pelanggan, yang tergantung pada transaksi ; dan Kualitas jasa/layanan, yang tergantung pada hubungan aktual (*actual relationship*).

d. Implementasi

Mungkin strategi yang paling penting adalah implementasi. Sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian kebijakan organisasi. Di samping itu, manajemen juga harus menentukan rencana implementasi. Rencana tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas, dan siklus pelaporan.

Selanjutnya Parasuraman *et.al* dalam Fitzsimmons (1994) menggambarkan hubungan dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diterima terlihat pada Gambar 2.4 (dalam Lita dkk, 2002).

Gambar 2.4 Model Konseptual dari Kualitas Pelayanan



Sumber : Pasuraman, Valerie A. Zeithml dan Leonard L. Berry, A Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research journal of marketing, fall 1985 (Dalam Lita dkk, 2002)

Menurut Zeithml *et al* dalam P. Ratnawati (2001) kepuasan pelanggan dalam bisnis pelayanan jasa dapat di ukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang akan diterima. Harapan pelanggan mempunyai dua pengertian. Pertama, apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan. Kedua, apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi (harapan). Persepsi adalah apa yang dilihat atau dialami setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu padanya.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua variable kognitif yakni harapan pada saat sebelum pembelian (*prepurchase expectation*) yaitu keyakinan tentang kinerja yang diantisipasi dari suatu produk jasa dan *disconfirmation*, yaitu perbedaan antara harapan prapembelian dan persepsi dari purna pembelian (*post purchase prescription*). Kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi. Harapan pelanggan bias tidak terpenuhi karena

beberapa sebab, diantaranya pelanggan keliru mengkomunikasikan jasa yang diinginkan; pelanggan keliru menafsirkan signal-signal perusahaan; miskomunikasi rekomendasi dari mulut ke mulut; miskomunikasi penyediaan jasa oleh pesaing; dan kinerja karyawan perusahaan jasa yang buruk.

2.4. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam hal ini Pemko Padang. Tujuan pelayanan publik adalah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winasih, 2005).

Pada Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah dan unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik yaitu orang tua, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Soekarwo (2006:13) membuat definisi yang lebih sederhana lagi tentang pelayanan publik, yaitu pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu instansi sesuai aturan pokok dan tata cara

yang telah ditetapkan termasuk dalam pelayanan PSB *online* bagi sekolah SMP, SMA, dan SMK.

Pelayanan publik yang berkualitas, merupakan salah satu ciri dari tata penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Maka instansi pemerintah sebagai lembaga pelayanan publik harus mampu mewujudkan birokrasi yang cekatan, tidak berbelit-belit dan efisien, dengan menempatkan dan mendudukkan para pegawainya sebagai abdi masyarakat. Kualitas pelayanan publik itu sendiri menurut Soekarwo (2006:71) merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan yang berorientasi kepuasan pelanggan.

2.5. Konsep PSB Online

Salah satu perubahan penting dan mendasar dalam sistem seleksi penerimaan siswa baru pada Dinas Pendidikan di kota Padang adalah diputuskan tentang penetapan sistem PSB *online* untuk penerimaan siswa baru tingkat SMP, dan SMA/SMK. Implikasi dari perubahan tersebut adalah setiap pelaksana dituntut untuk mampu melaksanakan secara objektif, transparan, akuntabel dan kompetitif sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 1 Prosedur PSB *online* sebagai berikut (<http://padang.psb-online.or.id>):

- a. Objektif, artinya bahwa PSB, baik siswa baru maupun pindahan harus memenuhi ketentuan umum yang telah ditetapkan;

- b. Transparan, artinya PSB bersifat terbuka dan dapat diketahui oleh masyarakat termasuk orang tua siswa, untuk menghindarkan penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi;
- c. Akuntabel, artinya PSB dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat baik prosedur maupun hasilnya;
- d. Tidak diskriminatif, artinya PSB di wilayah Kota Padang tanpa membedakan suku, agama, dan golongan.
- e. Kompetitif, artinya PSB dilakukan melalui seleksi berdasarkan nilai hasil ujian sekolah pada PSB SMP dan hasil ujian nasional pada PSB SMA, dan hasil ujian nasional yang diberi pembobotan bagi PSB SMK;

PSB *real time online* (*online* waktu nyata), artinya rangkaian proses PSB mulai dari entri pendaftaran menggunakan sistem basis data terpusat, proses seleksi (*ranking*) secara otomatis oleh sistem komputer sampai dengan pengumuman hasil seleksi, dapat dilihat setiap saat melalui internet dan SMS. Sedangkan yang dimaksud dengan *rules by system* (aturan oleh sistem), artinya aturan dan prosedur PSB yang ditetapkan akan berlaku kepada seluruh calon siswa baru tanpa kecuali yang proses pelaksanaannya dikontrol dan dijamin oleh sistem komputer.

Konsep umum pelaksanaan PSB *online* dapat di lihat sesuai dengan ketentuan umum pada Bab II Pasal 2 ketentuan PSB *online* sebagai berikut:

- (1) Setiap calon siswa diberi kesempatan satu kali mendaftar di SMP Negeri atau 2 (dua) kali bagi calon siswa SLTA, yakni : satu kali ke SMA Negeri dan satu kali ke SMK Negeri

- (2) Setiap calon siswa baru yang mendaftarkan diri pada SMP/SMA/SMK Negeri di Kota Padang, wajib memiliki ijazah Asli SD/MI/SMP/MTs atau Ijazah Paket A atau B dan SKHU/STL Asli.
- (3) Pendaftaran dilaksanakan dengan mengisi formulir yang telah disediakan oleh Panitia PSB dengan menyerahkan kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan dalam Bagian 3 (Persyaratan).
- (4) Setiap pendaftar yang telah memenuhi persyaratan mendapat tanda bukti pendaftaran.
- (5) Setiap pendaftar yang mengundurkan diri tidak dapat melakukan pendaftaran lagi di seluruh SMP/SMA/ SMK Negeri.
- (6) Bagi calon siswa baru yang berasal dari Luar Kota Padang atau tamatan Paket A dan B, atau tamat sebelum tahun 2007, harus melakukan Pra-Pendaftaran untuk mendapatkan Nomor Pendataan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Padang , Jalan Tan Malaka Padang

Selanjutnya Soekartawi (2001:7) menjelaskan bahwa manfaat sistem *online* dapat dikelompokkan dalam enam hal, yaitu ;

- (1) Meningkatkan kerjasama (*increased collaboration*) ;
- (2) Memanfaatkan sumberdaya secara bersama (*resource sharing*);
- (3) Memecahkan berbagai permasalahan secara bersama (*problem solving*);
- (4) Memberikan dukungan teknis secara lebih mudah (*technical support*);
- (5) Meningkatkan efisinesi (*efficiency*); dan
- (6) Meningkatkan hasil kerja yang lebih besar (*greater output*).

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Kerangka Analisis

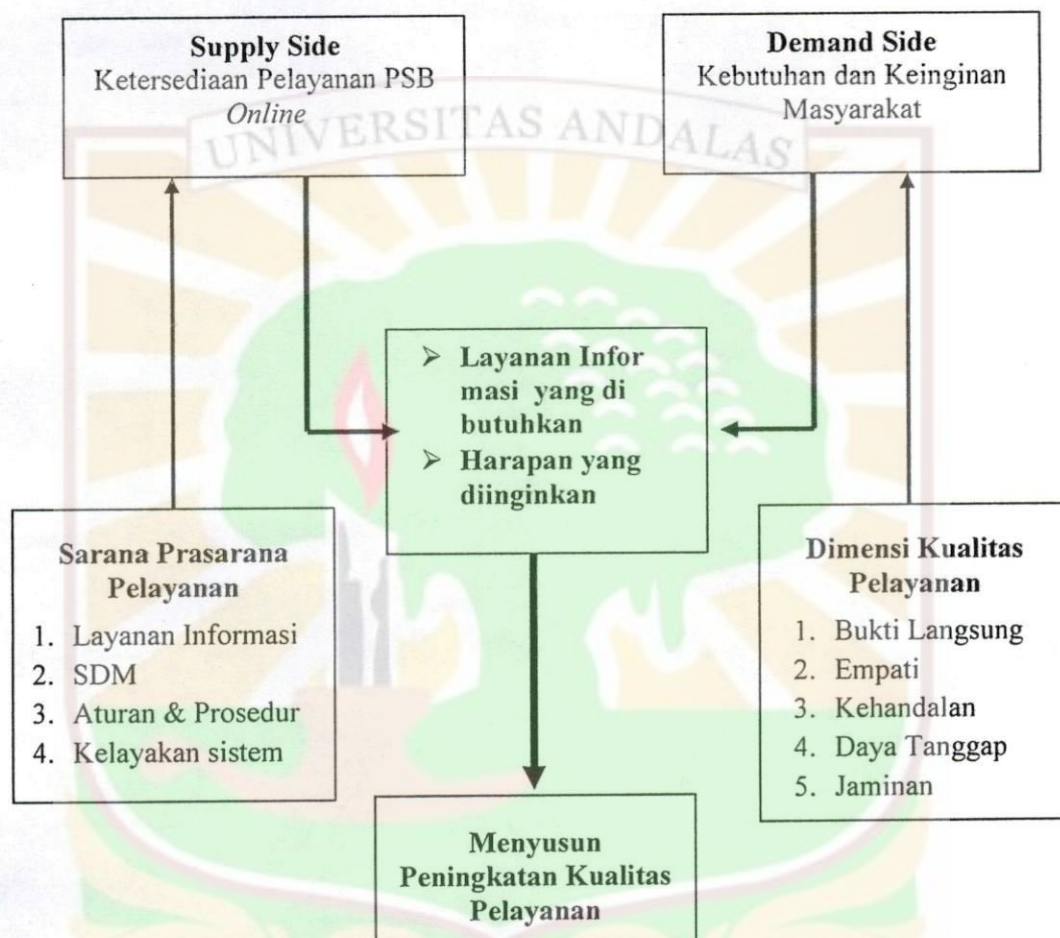
Pelayanan PSB *online* dapat dilihat dari sisi penawaran dan sisi permintaan. Dari sisi penawaran meliputi ketersediaan sarana dan prasana PSB *online*, sedangkan dari sisi permintaan meliputi kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam upaya mendapatkan sekolah sesuai yang diinginkannya. Kedua sisi ini berpengaruh terhadap pelayanan PSB *online*. Pelayanan PSB *online* yang diberikan harus memenuhi harapan dan keinginan masyarakat.

Dalam memperoleh layanan PSB *online*, masyarakat juga menginginkan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan mereka butuhkan. Untuk menganalisa pelayanan PSB *online* apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi keinginan masyarakat maka diperlukan penilaian terhadap pelayanan PSB *online* yang sudah ada.

Dalam pelaksanaan pelayanan PSB *online*, secara umum meliputi: ketersediaan layanan informasi PSB *online*, sumber daya manusia, aturan dan prosedur yang digunakan, dan kelayakan operasional sistem/program (*software*) yang digunakan untuk penyeleksian calon siswa baru diterima atau tidaknya sesuai katagori nilai /kompetensi yang mereka miliki.

Penilaian terhadap pelayanan PSB *online* tersebut dapat dijabarkan menjadi pelaksanaan pelayanan PSB *online*, kualitas pelayanan yang diberikan dengan standar yang ada serta kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Krangka analisis dapat dilihat pada Gambar 3.1.

Gambar 3.1 Kerangka Analisis



3.2. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.2.1 Data sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang menyangkut dokumen/arsip yang diperoleh dari situs PSB *online*, meliputi aturan dan prosedur PSB *online*, daya tampung sekolah, data pendaftar, statistik PSB, hasil seleksi tahap I, II dan III, info sekolah dan info berita, pesan anda, layanan

SMS, dan sistem PSB *real time online*. Sedangkan data tentang sumber daya sarana dan prasarana penunjang lainnya di peroleh dari pihak sekolah , pihak Dinas Pendidikan Kota Padang.

3.2.2 Data Primer

Yaitu Data yang diperoleh langsung dari responden di lapangan. Sebagai responden adalah siswa dan panitia PSB *online*. Siswa yang dijadikan sampel adalah siswa kelas I (satu) SMA yang diterima pada tahun pelajaran 2007/2008 dan terpilih berdasarkan *random sampling*. Sedangkan panitia PSB *online* yang dijadikan sampel terdiri dari panitia PSB *online* yang ditunjuk oleh Dinas Pendidikan Kota Padang ditambah dari panitia PSB *online* yang ditugaskan oleh sekolah.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini , penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya :

3.3.1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan responden. Hal utama yang akan diperoleh dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi yang akurat terutama yang mencakup konsep, ide, persiapan, pelaksanaan, dan kegiatan akhir PSB. Dalam menggali informasi tidak tertutup kemungkinan seorang informan bisa diwawancarai dua sampai tiga kali, bahkan ada yang lebih.

Pertanyaan yang diajukan diharapkan memperoleh jawaban yang mampu menunjukkan kondisi yang sebenarnya. Pertanyaan yang diajukan sekitar proses

pelayanan PSB *Online* antara lain meliputi hal-hal (1) informasi apa saja yang dibutuhkan untuk lebih mudah mendaftar PSB Sistem *online*, (2) dalam bentuk apa informasi tersebut didapatkan, (3) Bagaimana pelayanan PSB seharusnya diberikan, (4) apakah perlu sistem rayon diterapkan, (4) Sistem dan aturan apa saja yang sebaiknya diperbaharui atau diperbaiki (5) apakah perlu perbaikan dan penambahan peralatan dan fasilitas dalam memberikan pelayanan PSB sistem *Online*

Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara yang telah dipersiapkan sebelumnya (Lampiran 2). Tujuannya adalah agar pertanyaan menjadi runtut dan tidak melenceng jauh dari pertanyaan penelitian. Namun dalam proses wawancara peneliti tidak memperlihatkan panduan wawancara untuk menghindari terjadinya kekakuan dan kesan formalitas dalam komunikasi.

3.3.2. Kuesioner

Kuisisioner yang disebarkan memakai skala ordinal. Penggunaan skala ordinal digunakan untuk menunjukkan bahwa angka atau huruf yang ada dalam kuesioner mengandung tingkatan sehingga dari kelompok pernyataan tersebut dapat dibuat suatu urutan peringkat yang menyatakan lebih dari atau kurang dari menurut suatu aturan penataan tertentu. Tanggapan yang diminta dari responden dibagi dalam dua bagian, yaitu harapan responden terhadap masing-masing aspek (atribut dimensi jasa) dan penilaian responden untuk setiap aspek berdasarkan apa yang dirasakannya. Pengukurannya dilakukan dengan cara berikut :

1. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapakan suatu atribut tertentu dari pelayanan yang diberikan dan seberapa besar kepuasan yang mereka rasakan setelah mereka menerima pelayanan. Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan tertutup kepada pelanggan dengan ungkapan yang diberi skala atau skor (Tabel 3.1).

Tabel 3.1. Skor Pengukuran Jawaban Responden

Skor	Pengukuran	
	Harapan Responden Terhadap Masing-Masing Aspek (Ekspektasi = E)	Penilaian Responden Terhadap Masing-Masing Aspek (Persepsi = P)
5	Sangat penting	Sangat puas
4	Penting	Puas
3	Cukup penting	Cukup puas
2	Tidak penting	Tidak puas
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak puas

Sumber : Simamora (2004:49) dan Riduwan (2005:13)

2. Responden ditanyakan dua kali untuk setiap atribut pelayanan, yaitu harapan dan persepsinya. Pernyataan pertama ditujukan untuk mengukur harapan responden terhadap pelayanan PSB *online*. Pernyataan kedua ditujukan untuk mendapat skor persepsi responden terhadap pelayanan PSB *online*. Responden diminta meranking elemen atau atribut pelayanan berdasarkan : derajat kepentingan setiap elemen untuk mendapatkan skor harapan; dan derajat kepuasan yang mencerminkan seberapa baik kinerja pemberi jasa pada masing-masing elemen untuk mendapatkan skor persepsi.

3. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

Aspek-aspek yang dinilai meliputi kelima dimensi jasa yaitu bukti fisik pelayanan (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan memberikan jaminan layanan (*assurance*) dan kemampuan memahami keinginan pelanggan (*emphaty*). Dimensi-dimensi ini selanjutnya akan dioperasionalkan kedalam beberapa atribut dimensi pelayanan.

3.3.3 Kajian Dokumen

Teknik keempat adalah teknik dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data dari dokumen administratif dan rekaman. Misalnya bukti fisik berupa arsip dokumen daftar isian PSB, dokumen hasil perangkingan, dan lain-lain. Dipilihnya teknik ini karena sumber dokumen selalu tersedia dan mudah diperoleh. Rekaman dan dokumen merupakan sumber yang stabil, kontekstual, legal dan memenuhi akuntabilitas.

3.4. Pupulasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh siswa kelas I yang diterima melalui PSB Sistem *Online* tahun 2007/2008 di SMA Negeri Kota Padang. Dengan asumsi siswa yang diterima sesuai dengan daya tampung (4.247 orang) dari 16 buah SMA Negeri Kota Padang. Populasi penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.2

Tabel 3. 2. Data Rekapitulasi Akhir Lulus Tahap 1 Siswa Baru SMA Kota Padang, (2-7 Juli 2007)

No	NAMA SEKOLAH	Daya Tampung (Orang)	Tidak Lapor Diri (Orang)	NUN Terendah	NUN Tertinggi	NUN Rata-Rata
1	SMA Negeri 1 Padang	280	-	27.73	29.60	28.32
2	SMA Negeri 2 Padang	304	16	26.33	29.00	26.93
3	SMA Negeri 3 Padang	308	29	26.13	28.53	26.71
4	SMA Negeri 4 Padang	312	55	24.87	28.47	25.74
5	SMA Negeri 5 Padang	328	112	24.87	27.93	25.71
6	SMA Negeri 6 Padang	307	117	23.07	27.67	24.14
7	SMA Negeri 7 Padang	355	81	24.47	28.40	25.44
8	SMA Negeri 8 Padang	260	89	23.07	27.13	23.96
9	SMA Negeri 9 Padang	338	113	23.27	28.27	24.31
10	SMA Negeri 10 Padang	278	15	27.13	29.60	27.68
11	SMA Negeri 11 Padang	176	53	21.53	27.53	23.01
12	SMA Negeri 12 Padang	211	88	23.53	27.20	24.56
13	SMA Negeri 13 Padang	190	81	21.93	26.27	23.21
14	SMA Negeri 14 Padang	280	169	21.60	27.33	22.89
15	SMA Negeri 15 Padang	200	95	21.73	26.27	22.65
16	SMA Negeri 16 Padang	120	63	21.73	26.27	22.65
JUMLAH		4.247	1.176			

Sumber: <http://padang.psb-online.or.id>

Penarikan sampel penelitian dilakukan secara *quota sampling*. Menurut Sudjana (2001:168), metode ini diperkenankan bila pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan perorangan/peneliti yang mengenal populasi dan yang dapat segera mengetahui lokasi masalah-masalah yang khas.

Pemilihan sekolah yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini, adalah sekolah yang memiliki pendaftar dengan katagori jumlah : paling banyak, sedang , dan sedikit yang tidak lapor diri/mendaftar ulang setelah dinyatakan diterima pada tahap I. Kemudian juga mempertimbangkan letak geografis sekolah (pusat kota, kota , dan pinggiran kota), dan sistem rayon atau bebas rayon. Dari ke 16 sekolah tersebut sekolah yang dijadikan sampel adalah: SMA Negeri 4 Padang, SMA Negeri 10 Padang , dan SMA Negeri 14 Padang.

3.4.2 Sampel

Sampel yang dijadikan objek dalam penelitian ini, adalah :

Sampel Penerima Pelayanan ; Untuk penilaian kualitas pelayanan PSB online oleh masyarakat diambil sampel terhadap 870 orang siswa yang berasal pada sekolah yang terpilih di atas. Penarikan sampel penelitian dilakukan dengan cara *simple random sampling* , dengan formula ukuran sampel menurut Sugiarto, dkk, (2001 : 60) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{NZ^2 S^2}{Nd^2 + Z^2 S^2} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

n = Ukuran (total) sampel

N = Ukuran (total) populasi

Z = Nilai distribusi norma standar (tabel Z) pada α tertentu

d = besarnya toleransi penyimpangan

S = Standar deviasi

Dari teknik yang digunakan di atas diperoleh $Z = 1,645$ untuk $\alpha = 90\%$, $S = 4$, dan $d = 1$, maka untuk masing-masing sekolah didapatkan jumlah sampel seperti yang terlihat pada Tabel 3.3

Tabel 3.3. Teknik Pengambilan Sampel SMA Negeri 4, SMA Negeri 10, Dan SMA Negeri 14 Padang

No	Nama Sekolah	Cara Pengambilan Sampel	Ukuran Sampel	Jumlah Populasi (Orang)	Jumlah Sampel (Orang)
1	SMAN 4 Padang	Sampel Random Sampling	$\frac{312 (1,645)^2 (16)}{312 (1) + (1,645)^2 (16)}$	312	39
2	SMAN 10 Padang	Sampel Random Sampling	$\frac{278 (1,645)^2 (16)}{278 (1) + (1,645)^2 (16)}$	278	36
3	SMAN 14 Padang	Sampel Random Sampling	$\frac{280 (1,645)^2 (16)}{280 (1) + (1,645)^2 (16)}$	280	37
JUMLAH				870	112

Sumber: - Sugiarto, dkk, 2003, Teknik Sampling, PT Garamedia Pustaka Utama, Jakarta
- Data PSB Online Kota Padang

Pemilihan 112 orang siswa dari sekolah yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini, diambil berdasarkan daftar tabel rangking NUN yang diterima setelah siswa terdaftar disekolah tersebut. Siswa yang terpilih adalah memiliki NUN tertinggi, NUN mendekati rata-rata, dan memiliki NUN terendah. Siswa yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Teknik Pengambilan Sampel Siswa SMA Negeri 4 Padang, SMA Negeri 10 Padang , Dan SMA Negeri 14 Padang

No	Nama Sekolah	Jumlah Populasi (Orang)	Jumlah Sampel (Orang)	Sampel Terpilih Untuk Jml NUN		
				Tertingi	≤Mean≤	Terendah
1	SMAN 4 Padang	312	39	13	13	13
2	SMAN 10 Padang	278	36	12	12	12
3	SMAN 14 Padang	280	37	12	13	12
JUMLAH		870	112	37	38	37

Sampel Pemberi Pelayanan ; sampel ini diambil dari semua unsur yang terlibat dalam pelayanan PSB *Online* (17 orang) yang terdiri dari pemberi pelayanan di tempat pendaftaran PSB online (12 orang), dan unsur Dinas Pendidikan Kota Padang (5 orang). Kesemuanya dijadikan sampel dalam penelitian ini.

3.5. Metoda Analisis

Untuk menjawab pertanyaan pertama , digunakan teknik analisis deskriptif dengan cara membandingkan semua kebutuhan siswa terhadap pelayanan PSB sistem *online* yang diberikan oleh Disdik Kota Padang, dengan cara mewawancarai responden berdasarkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terbuka menyangkut, melakukan kajian dokumen mulai dari persiapan sampai dengan terpenuhinya daya tampung untuk masing-masing sekolah, dan juga melakukan observasi langsung terhadap sekolah sebagai sampel dalam penelitian ini.

Kemudian untuk menjawab pertanyaan kedua dalam perumusan masalah, digunakan teknik analisis deskriptif ServQual. Alasan penulis menggunakan ServQual dalam penelitian ini adalah, karena untuk meningkatkan kualitas pelayanan PSB sistem *online*, perlu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, karena itu pelayanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah haruslah berorientasi kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Konsep atau strategi pelayanan berorientasi pelanggan ini telah lama digunakan oleh sektor swasta.

Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat maka perlu dilakukan penilaian dan pengukuran terhadap kinerja organisasi pemerintah, agar jika terdapat kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan (kualitas pelayanan yang diberikan rendah) di mata masyarakat akan dapat segera diperbaiki. Salah satu instrumen yang lazim digunakan untuk penilaian dan pengukuran kinerja ini adalah ServQual. Menurut Irawan (2007:129), kekuatan dari metode ServQual ini bukan hanya karena diformulasikan berdasarkan hasil riset yang mendalam tetapi juga karena disertai dengan cara-cara pengukuran yang mudah dimengerti.

Analisis ServQual dilakukan dengan cara membandingkan kondisi sebenarnya yang ada dalam pelaksanaan pelayanan informasi PSB dengan harapan dan kepuasan siswa yang menerima pelayanan tersebut. Teknik ini bertujuan untuk menggambarkan hasil pengolahan data yang tertera dalam lembaran koding yang merupakan jawaban dari responden.

Penilaian masyarakat terhadap pelayanan PSB *online* tersebut dapat dilihat secara umum tanpa membedakan jenis kelamin, tempat tinggal, dan NUN yang dimiliki dan hal-hal lainnya. Karakteristik responden digunakan sebagai data pendukung untuk penelitian yang dilakukan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan PSB *online* dengan mempergunakan metode ServQual ini, dilakukan dengan mengukur kesenjangan (gap) yang terjadi. Gap dalam hal ini adalah perhitungan skor persepsi dikurangi skor harapan, yaitu menghitung perbedaan antara penilaian yang diberikan masing-masing responden terhadap persepsi dan harapan mengenai pernyataan-

pernyataan yang diberikan dalam kuesioner. Skor ServQual untuk masing-masing responden dapat dihitung dengan persamaan sebagai berikut :

$$SS = PS - ES \quad \dots\dots\dots (2)$$

Sumber : (Zeithaml, et al, dalam Tjiptono dan Chandra, 2005)

Keterangan :

SS = ServQual Score (Skor ServQual)

PS = Perception Score (Skor Persepsi)

ES = Expectation Score (Skor Harapan)

Jika :

- SS = 0 , berarti tidak terjadi kesenjangan atau masyarakat merasa puas (*satisfied*) terhadap pelayanan PSB *online*.
- SS > 0 , berarti pelayanan PSB *online* yang diberikan melebihi harapan masyarakat (masyarakat/calon siswa baru merasa *delighted*).
- SS < 0 , berarti pelayanan PSB *online* yang diberikan tidak memenuhi harapan (masyarakat/ calon siswa baru merasa *dissatisfied*).

Kualitas pelayanan PSB *online* masing-masing variabel dapat dilihat berdasarkan penilaian responden dengan menghitung rata-rata skor ServQual dari setiap pernyataan berdasarkan variabelnya. Rata-rata skor ServQual ini didapat melalui langkah-langkah berikut :

- a) Untuk setiap responden, dijumlahkan skor ServQual dari setiap pernyataan dalam kuisiomer yang telah diberikan untuk tiap-tiap variabelnya, kemudian dibagi dengan banyaknya jumlah pernyataan dalam setiap dimensi jasa.
- b) Jumlah yang telah diperoleh pada langkah pertama, ditambahkan untuk seluruh responden, kemudian total skor tersebut dibagi dengna total jumlah responden. Semakin besar rata-rata suatu variabel (atribut pelayanan) berarti variabel tersebut semakin penting, dan demikian juga sebaliknya. Tingkat

kinerja tiap atribut pelayanan juga dapat diketahui berdasarkan rata-rata tiap atribut. Semakin besar rata-rata suatu atribut maka semakin baik kinerja atribut tersebut, begitu pula sebaliknya (Aritonang, 2005:113).

Selanjutnya, untuk menjawab permasalahan yang ketiga, digunakan analisis kebutuhan berdasarkan hal-hal yang belum lengkap atau dibutuhkan oleh pemberi pelayanan (dari sisi *supply*) juga berdasarkan hal-hal yang dibutuhkan atau penting menurut penerima pelayanan (dari sisi *demand*), dan digunakan untuk menyusun perencanaan perbaikan kualitas pelayanan PSB *online* berupa program pelayanan PSB *online* yang dapat diakses secara langsung maupun melalui website, media cetak, brosur dan elektronik lainnya.

3.6. Definisi Konsep

Konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a. **Pelayanan PSB *online***, yaitu setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri-sendiri atau secara bersama sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan PSB dengan sistem *online* kepada masyarakat atau calon siswa baru sehingga calon siswa baru dapat memasuki sekolah sesuai dengan bakat, minat dan nilai yang dimilikinya, serta sekolah dapat memperoleh siswa yang sesuai dengan kompetensinya.
- b. **Penilaian Masyarakat**, yaitu tanggapan masyarakat atau siswa terhadap suatu pelayanan yang telah mereka terima melalui PSB *online*.
- c. **Harapan**, adalah keinginan atau keyakinan masyarakat yaitu calon siswa baru dan sekolah tentang pelayanan PSB *online* yang akan mereka terima.

- d. **Persepsi**, adalah tanggapan masyarakat yaitu calon siswa baru dan sekolah terhadap suatu pelayanan PSB *online* yang telah mereka terima atau mereka rasakan.
- e. **Kualitas pelayanan**, yaitu aspek pelayanan yang meliputi banyak hal seperti cara pelayanan, ketersediaan sarana dan fasilitas fisik, kompetensi pelaksana pelayanan, kesantunan dalam pelayanan, keinginan selalu memberikan pertolongan kepada konsumen apabila memperoleh kesulitan untuk mendapatkan pelayanan, kemampuan untuk bisa dipercaya dan diandalkan, keamanan dari resiko pelayanan yang buruk, kedekatan dan kemudahan untuk berhubungan dalam pelaksanaan layanan, kemampuan untuk membuat konsumen selalu terinformasi dengan baik tentang barang dan jasa yang diberikan dan kemampuan untuk selalu memahami keinginan konsumen. Kualitas pelayanan ini sepenuhnya dinilai berdasarkan persepsi konsumen terhadap suatu jenis pelayanan.
- f. **Perencanaan**, adalah sebagai suatu proses penyiapan seperangkat keputusan untuk dilaksanakan pada waktu yang akan datang yang diarahkan pada pencapaian sasaran tertentu.

3.7. Definisi Operasional

Definisi-definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Pelayanan PSB *online*

Dinas Pendidikan Kota Padang dan sekolah yang dijadikan tempat pendaftaran PSB *online* memberikan pelayanan PSB *online* ini secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di Kota Padang. Beberapa indikator

yang penting dalam pemberian pelayanan PSB *online* ini adalah : (1) aturan dan prosedural pelaksanaan ; (2) ketersediaan layanan informasi ; (3) ketersediaan sumber daya ; (4) ketersediaan faktor pendukung dalam operasional seperti alur pelayanan, ketersediaan akses informasi PSB *online* , layanan SMS, dan lain-lain.

b. Penilaian kepuasan masyarakat yaitu siswa terhadap pelayanan PSB *online* yang mereka rasakan.

Penilaian kepuasan masyarakat yaitu calon siswa baru ini dilakukan dengan cara membandingkan antara harapan calon siswa baru terhadap pelayanan PSB *online* dengan yang dirasakan calon siswa baru setelah menerima pelayanan PSB *online*. Indikator kepuasan siswa tersebut dilihat dari lima aspek, seperti diperlihatkan pada Gambar 3.2.

Sebagai variabel bebas (*independent variables*) dalam penelitian ini adalah atribut pelayanan PSB *online* (X_1 - X_{22}). Masing-masing sub variabel ini menggunakan skala ordinal. Jumlah 23 sub variabel ini mencakup lima dimensi yaitu :

- 1). Bukti fisik (*tangibles*), variabel yang termasuk kedalam dimensi ini adalah atribut dimensi jasa X_1 - X_4 , diwakili pertanyaan nomor 1-4 pada kuesioner.
- 2). Keadaan (*reliability*), variabel yang termasuk kedalam dimensi ini adalah atribut dimensi jasa X_5 - X_{11} , diwakili pertanyaan nomor 5-11 pada kuesioner.
- 3). Daya tanggap (*responsiveness*), variabel dalam dimensi ini adalah atribut dimensi jasa X_{12} - X_{15} , diwakili oleh pertanyaan nomor 10-15 pada kuesioner.
- 4). Jaminan (*assurance*), variabel dalam dimensi ini adalah atribut dimensi jasa X_{16} - X_{19} , diwakili oleh pertanyaan nomor 16-19 pada kuesioner.

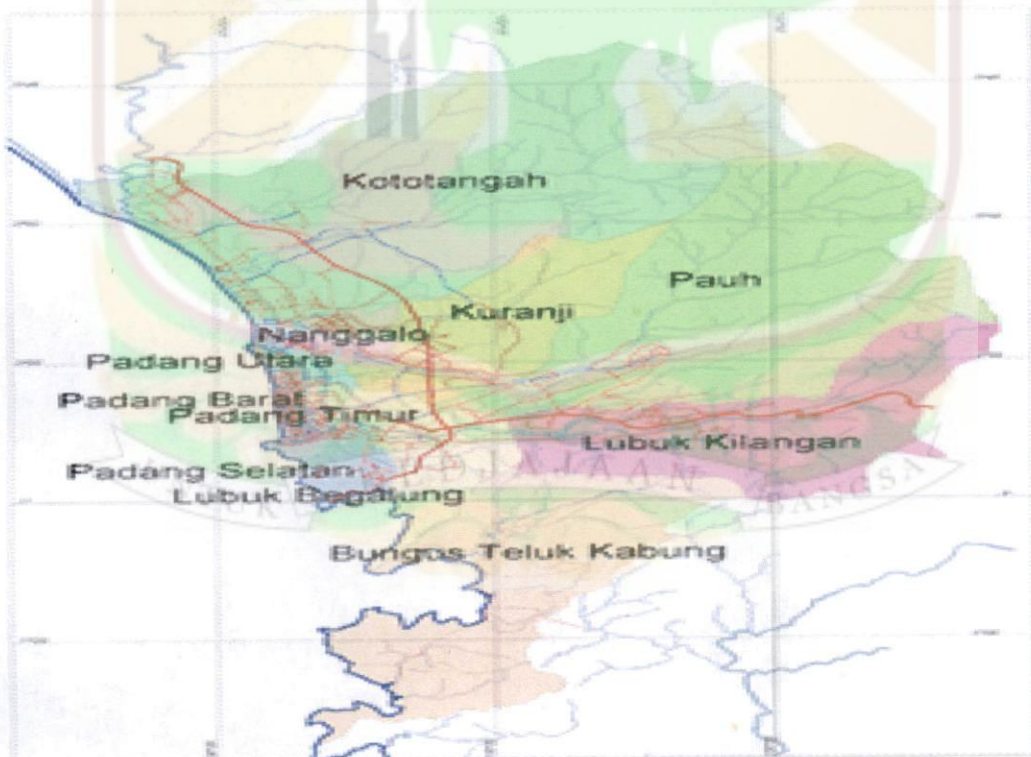
BAB 4

SOSIAL EKONOMI DAERAH PENELITIAN

4.1 Kondisi Wilayah Kota Padang

Kota Padang adalah ibukota Propinsi Sumatera Barat yang terletak di pantai barat pulau Sumatera dan berada antara $0^{\circ} 44' 00''$ dan $1^{\circ} 08' 35''$ Lintang Selatan serta antara $100^{\circ} 05' 05''$ dan $100^{\circ} 34' 09''$ Bujur Timur. Menurut PP No. 17 Tahun 1980, luas Kota Padang adalah $694,96 \text{ km}^2$ atau setara dengan 1,65 % dari luas Propinsi Sumatera Barat. Kota Padang terdiri dari 11 kecamatan dengan kecamatan terluas adalah Kota Tengah yang mencapai $232,25 \text{ km}^2$.

Gambar 4.1. Peta Wilayah Kota Padang



Dari keseluruhan luas Kota Padang sebagian besar atau 52,52 % berupa hutan yang dilindungi oleh pemerintah. Bangunan dan perkarangan seluas

9,01 % atau 62,63 km² sedangkan yang digunakan untuk lahan sawah seluas 7,52 % atau 52,25 km².

Selain di daratan pulau sumatera, Kota Padang memiliki 19 pulau dimana yang terbesar adalah Pulau Sikuai di Kecamatan Bungus Teluk Kabung seluas 38,6 km², Pulau Toran di kecamatan Padang Selatan seluas 25 km² dan Pulau Pisang Gadang seluas 21,12 km² juga di Kecamatan Padang Selatan.

Wilayah daratan Kota Padang yang ketinggiannya sangat bervariasi, yaitu antara 0-1853 m diatas permukaan laut dengan daerah tertinggi adalah Kecamatan Lubuk Kilangan. Kota Padang memiliki banyak sungai, yaitu 5 sungai besar dan 16 sungai kecil, dengan sungai terpanjang yaitu Batang Kandis sepanjang 20 km. Tingkat curah hujan Kota Padang mencapai rata-rata 405,58 mm perbulan dengan rata-rata hari hujan 17 hari per bulan pada tahun 2003. suhu udaranya cukup tinggi yaitu antara 230-320 C° pada siang hari dan pada malam hari adalah antara 220-280 C°. Kelembabannya berkisar antara 78-81 %. Kota Padang berbatasan sebagai berikut :

- Batas Utara : Kabupaten Padang Pariaman
- Batas Selatan : Kabupaten Pesisir Selatan
- Batas Timur : Selat Mentawai
- Batas Barat : Kabupaten Solok

4.2. Penduduk

Penduduk adalah kekayaan bangsa dan sekaligus sebagai modal dasar pembangunan, karena penduduk tidak saja berperan sebagai pelaksana pembangunan tetapi juga menjadi sasaran pembangunan. Perencanaan dan pengelolaan SDM tidak akan ada artinya bila informasi yang berkaitan dengan

penduduk/manusia tersebut tidak ada. Sehingga keberadaan data/informasi tentang penduduk mutlak diperlukan. Data pokok tentang kependudukan yang mutlak diperlukan yaitu antara lain jumlah, kepadatan, pertumbuhan, ratio jenis kelamin, struktur umur, fasilitas, moralitas, dan migrasi.

Tabel 4.1 Luas Wilayah, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kota Padang, Tahun 2006

KECAMATAN	Banyak Kelurah- an	LUAS WILAYAH (km ²)	PENDUDUK		Kepadatan Penduduk (jiwa/km ²)
			Jumlah	%	
Bungus Teluk Kabung	6	100,78	23.400	2,85	223
Lubuk Kilangan	7	85,99	41.560	5,07	483
Lubuk Begalung	15	30,91	100.912	12,31	2.929
Padang Selatan	12	10,03	61.003	7,44	6.082
Padang Timur	10	8,15	84.231	10,28	10.335
Padang Barat	10	7,00	59.895	7,31	8.868
Padang Utara	7	8,08	73.730	8,99	9.250
Naggalo	6	8,07	56.604	6,91	7.146
Kuranji	9	57,41	113.976	13,90	2.123
Pauh	9	146,29	51.354	6,26	345
Koto Tengah	13	232,25	153.075	18,67	659
Kota Padang	104	694,96	819.740	100	1.179

Sumber: BPS Kota Padang, 2006

4.3. Perekonomian

Pada Tahun 2005 perekonomian Kota Padang masih terlihat tetap mengalami peningkatan. Ini ditandai dengan tingkat pertumbuhan PDRB pada tahun 2005 sebesar 5,29 % yaitu 8.652,90 milyar rupiah pada tahun 2004 menjadi 9.110,69 milyar rupiah pada tahun 2005 atau secara nominal naik sebesar 457,79 milyar rupiah sebagaimana diperlihatkan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 PDRB dan Laju Pertumbuhan Ekonomi Kota Padang, Tahun 2003-2005

Tahun	PDRB(miyar rupiah)		Laju Pertumbuhan (%)
	Harga Berlaku	Harga Konstan	
2003	10.312,74	8.171,84	5,55
2004	11.508,98	8.652,90	5,89
2005	13.266,06	9.110,69	5,29
2006	15.297,92	9.578,92	5,14

Sumber : BPS Kota Padang, 2006

Fluktuasi pertumbuhan ekonomi secara riil dari tahun ke tahun terlihat dari penyajian PDRB atas dasar harga konstan. Pertumbuhan yang positif menunjukkan adanya peningkatan perekonomian. Namun dibanding tahun sebelumnya laju pertumbuhan perekonomian Kota Padang sedikit lebih lambat, dimana tahun 2006 hanya mencapai 5,14 % sedangkan di tahun 2005 laju pertumbuhannya telah mencapai 5,29 %.

Struktur perekonomian Kota Padang pada tahun 2006 masih dinominasi oleh sektor pengangkutan dan komunikasi dengan sumbangan sebesar 3.797.928,87 milyar rupiah atau 24,83% kemudian diikuti oleh sektor perdagangan, hotel dan restoran dengan kontribusi sebesar 3.147.236,63 miliar atau 20,57 %.

Kegiatan ekonomi dalam perhitungan PDRB dikelompokkan menjadi 9 (sembilan) sektor, yaitu seperti yang ditampilkan pada Tabel 3.4 tentang distribusi persentase PDRB Kota Padang yang mencerminkan struktur perekonomian daerah.

Tabel 4.3 Struktur Ekonomi Kota Padang Tahun 2003-2005 Atas Dasar Harga Berlaku (%)

Lapangan Usaha	Pertumbuhan			
	2003	2004	2005	2006**)
1. Pertanian	5,06	4,87	5,11	5,46
2. Pertambangan & Penggalian	1,62	1,63	1,64	1,70
3. Industri Pengelolaan	16,47	15,94	15,25	15,67
4. Listrik, Gas dan Air Bersih	2,41	2,36	2,34	2,29
5. Bangunan	4,14	4,33	4,46	4,67
6. Perdagangan, Hotel dan Restoran	21,50	21,62	21,32	20,57
7. Pengangkutan dan Komunikasi	24,93	24,95	25,56	24,83
8. Keuangan, Persew. & Js. Perusah.	7,40	7,95	7,92	8,22
9. Jasa-jasa	16,35	16,35	16,40	16,59
JUMLAH	100	100	100	100

Sumber : BPS Kota Padang, 2006

4.4. Pendidikan

Dari data Susenas 2006 Kota Padang dapat diketahui bahwa penduduk Kota Padang yang masih sekolah mengenyam pendidikan dasar (umur < 15 tahun) sebesar 62,56 % dari total kelompok umur tersebut, sedang penduduk yang tidak/ belum pernah sekolah mencapai 77,25 %, dan penduduk yang putus sekolah mencapai 0,85 persen. Jadi ada sekitar 78,1 % (sebagian besar adalah anak usia 5-6 tahun) yang tidak atau belum pernah sekolah dan putus asekolah. Salah satu faktor penyebabnya adalah faktor kemiskinan.

Tabel 4.4 Persentase Penduduk 5 Tahun Keatas Status Pendidikan Kota Padang Tahun 2006

Kelompok Umur (Tahun)	Tidak/Blm Pernah Sekolah	Masih Sekolah	Tidak Bersekolah Lagi	Total (%)
5 – 6	72,42	4,31	0,01	4,21
7 – 12	3,72	40,48	0,13	13,54
13 – 15	1,11	17,77	0,71	6,34
16 – 18	0,70	16,13	2,28	6,78
> 18	22,40	21,31	96,87	69,14
JUMLAH (%)	100	100	100	100

Sumber : Susesnas 2006 Kota Padang

Sedangkan untuk tingkat pendidikan menengah (umur 16-18 tahun), penduduk yang masih sekolah sebesar 16,13 %, penduduk yang tidak bersekolah lagi mencapai 2,28 %, penduduk yang tidak atau belum pernah sekolah 0,7 %. Untuk pendidikan tinggi (usia > 18 tahun) terlihat bahwa penduduk yang tidak atau belum pernah sekolah persentasenya sudah kecil dibanding kelompok umur yang lain, sedang penduduk yang tidak bersekolah lagi persentasenya lebih besar dari kelompok umur lainnya.

Untuk mencapai tingkat pendidikan yang dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai. Pemerintah telah memahami akan hal ini, namun kesemua itu membutuhkan upaya keras dan dukungan dana yang besar. Pemerintah telah merespon akan arti pentingnya pendidikan dengan sejumlah kebijakan yang pada intinya ingin membuktikan keseriusannya dalam meningkatkan pendidikan masyarakat. Pemerintah berfungsi sebagai fasilitator dan mediator pendidikan.

Salah satu bentuk fasilitas yang diberikan pemerintah adalah pengadaan tenaga pengajar dan gedung sekolah. Tabel 4.5 menyajikan informasi mengenai APK, APM , jumlah gedung sekolah , ruang kelas, jumlah guru, dan rasionya dengan murid.

Tabel 4.5 Jumlah Sekolah, Rang Kelas, Jumlah Murid Dan Guru, Rasio, APK Dan APM Menurut Jenjang Pendidikan Kota Padang, Tahun 2006

Jenjang Pendidikan	JUMLAH SEKOLAH			RUANG KELAS			JUMLAH		RASIO MURID DENGAN			APK	APM
	N	S	JM	N	S	JM	Murid	Guru	Skh	R. Kls	Guru		
SD	354	59	413	2.789	550	3.339	97.264	5.122	235	29	19	104,2	90,29
SLTP	35	40	75	687	221	908	35.218	3.043	469	39	12	97,03	71,57
SLTA	14	31	45	319	309	628	24.235	2.142	548	39	11	83,06	60,15

Sumber : Susesnas 2006 , BPS Kota Padang, dan Dinas Pendidikan Kota Padang

Rasio murid sekolah menunjukkan jumlah murid dengan jumlah sekolah pada suatu jenjang pendidikan tertentu. Angka ini menggambarkan jumlah murid yang menjadi beban tiap sekolah. Rasio murid SD di Kota Padang adalah 235, artinya bahwa rata-rata tiap sekolah SD menampung 235 orang murid. Dari angka-angka tersebut diatas belum dapat menggambarkan berapa rasio murid-sekolah yang ideal.

Kemudian rasio murid-ruang kelas menunjukkan rata-rata jumlah murid per ruang kelas pada masing-masing jenjang pendidikan, sedangkan ratio murid-guru menunjukkan rata-rata per orang guru dalam menghadapi berapa murid pada masing-masing jenjang pendidikan. Dari tabel diatas terlihat bahwa ratio murid-ruang kelas dan ratio murid-guru untuk masing-masing jenjang pendidikan di Kota Padang sudah termasuk ideal.

Dengan fasilitas sarana fisik pendidikan dan tenaga pengajar yang sudah cukup memadai maka yang perlu diperhatikan adalah mengapa masih ada penduduk yang tidak sekolah atau tidak melanjutkan ke jenjang pendidikan lebih tinggi. Adalah tugas pemerintah untuk mengencarkan akan arti pentingnya pendidikan bagi masyarakat, jika perlu pemberian subsidi pendidikan bagi keluarga tidak mampu atau rumah tangga miskin ditingkatkan lagi agar pasal 32 UUD 45 dapat terealisasi.

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa APK selalu lebih besar dari APM, berarti masih ada penduduk yang sekolah diluar usia sekolah yang bersesuaian. Terlihat juga bahwa semakin tinggi jenjang pendidikan semakin kecil partisipasi sekolahnya. Kondisi ini dapat juga menunjukkan bahwa antusias masyarakat

terhadap pendidikan yang lebih tinggi menjadi berkurang. Menganggap pendidikan dasar sudah cukup atau kemiskinan merupakan faktor yang mempengaruhi sikap apriori masyarakat terhadap dunia pendidikan.

Didalam Rencana Strategis (Renstra) Dinas Pendidikan Kota Padang Tahun 2006-2010, tercantum visi “ Mewujudkan pendidikan berkualitas yang menguasai IPTEK dan bertaqwa , beradab, berbudaya tinggi serta menjadi pelopor keteladanan, melalui sistem dan iklim pendidikan yang kondusif”, serta memiliki misi :

- 1). Mewujudkan tercapainya pemerataan dan perluasan pendidikan, relevansi, peningkatan mutu dan daya saing serta penguatan tata kelola, akuntabilitas dan pencitraan publik.
- 2). Mewujudkan sistem dan iklim pendidikan yang demokratis dan bermutu guna memperteguh akhlak mulia, kreatif, inovatif, wawasan kebangsaan, terampil serta menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 3). Mengembangkan dan menyempurnakan kurikulum pada setiap satuan pendidikan.
- 4). Mempelopori pembaharuan pendidikan dalam semangat demokrasi.
- 5). Mendorong kemandirian masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan.
- 6). Mewujudkan tercapainya manajemen berbasis sekolah dalam menciptakan sekolah yang efektif dan mandiri.
- 7). Mengembangkan kualitas profesi tenaga pendidikan, peningkatan disiplin, dan etos kerja yang menguasai teknologi dan informasi.
- 8). Meningkatkan profesionalisme pelayanan terhadap semua pengguna jasa pendidikan.

Untuk mewujudkan misinya yang ke delapan Dinas Pendidikan Kota Padang menetapkan tujuan; Menciptakan kondisi yang kondusif dalam upaya pelayanan pendidikan, relevansi dan peningkatan mutu pendidikan dengan efisien dan efektif. Sasaran dari tujuan ini adalah kebebasan memperoleh informasi yang jujur dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pendidikan khususnya pada penerimaan siswa baru, sebagai indikator keberhasilan pencapaian sasaran ini adalah: untuk meningkatkan pelayanan bagi lulusan SD/MI, SMP/MTs dan sederajat untuk memasuki satuan pendidikan SMP, SMA, dan SMK secara tertib, terarah, dan berkualitas sesuai dengan yang di rencanakan.

Peningkatan pelayanan tersebut tersebut kemudian di wujudkan salah satunya dengan melaksanakan Pelayanan Penerimaan Siswa Baru (PSB) sistem *online* kepada masyarakat untuk mendapatkan pendidikan pada satuan pendidikan SMP, SMA dan SMK Negeri Kota Padang.

BAB 5

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat seluruh data hasil penelitian yang diperoleh dari kuesioner, wawancara maupun observasi langsung di lapangan, berikut hasil analisis dan interpretasi dari data tersebut. Diawali data karakteristik responden, kemudian kondisi umum pelayanan PSB *online*, identifikasi kebutuhan masyarakat, analisis kesenjangan ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan PSB *online*.

5.1. Karakteristik Responden

5.1.1. Karakteristik Responden Penerima Pelayanan PSB *Online*.

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui kuesioner penelitian, diketahui bahwa responden terbanyak adalah laki-laki yaitu 61 orang atau 53,51% dari total responden. Nilai ujian nasional (NUN) responden yang terendah ($\leq 21,00$) adalah 14 orang atau 12,61% dan tertinggi ($> 29,00$) 3 orang atau 2,59% dengan NUN rata-rata 24,92, terbanyak berada pada rentang NUN 27,01 - 29,00 tahun yaitu 33,42 % dari total responden.

Pendidikan orang tua terendah yang ditamatkan oleh responden adalah sekolah dasar (SD) sebesar 12,61 % dan tertinggi adalah S2 yaitu 9,49%, mayoritas berpendidikan sekolah menengah atas (SMA) yaitu 46,71% dari total responden. Responden penerima pelayanan PSB *online* di SMAN 10 Padang (SMA bertaraf internasional) memiliki pendidikan orang tua tertinggi S2/S3 yaitu

20,51% dan mayoritas berpendidikan sarjana (S1) yaitu 48,72%. Berbeda dengan responden penerima Pelayanan PSB *online* di SMAN 14 Padang mayoritas berpendidikan SMA (54,01%), dan 18,92 % berpendidikan SD. Sedangkan di SMAN 4 Padang responden penerima pelayanan PSB *online* memiliki pendidikan orang tua mayoritas SMA (57,89%), SD (2,63%), dan Sarjana (28,59%). Hal ini bisa terjadi karena adanya sekolah tujuan atau sekolah pilihan yang memiliki *mapping* pendidikan dan kualitas pendidikan yang berbeda, sehingga responden yang memiliki pendidikan orang tuanya lebih tinggi akan mendaftarkan dirinya untuk sekolah yang lebih berkualitas dan bermutu serta mudah dijangkau oleh masyarakat. Jika dibandingkan dengan data-data NUN , tercatat bahwa responden di SMAN 10 Padang mayoritas memiliki kompetensi yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan responden SMA sederajat.

Jarak rumah responden ketempat pelayan PSB *online* mayoritas adalah lebih dari 5 km yaitu 42,01% dari total responden. Untuk mencapai tempat pelayanan PSB *online*, responden mengabdikan uang transpor mayoritas antara Rp 3.000 sampai dengan Rp 5.000 yaitu 34,30%. Kemudian total biaya yang dikeluarkan sampai terdaftar pada sekolah responden sekarang termasuk biaya mendapatkan informasi PSB Online dan biaya pendaftaran mayoritas berkisar antara Rp. 25.000 sampai dengan Rp. 35.000 yaitu 30,63% dari total responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.1.

**Tabel 5.1 Karakteristik Responden Penerima Pelayanan PSB Online
SMAN 4, SMAN 10, dan SMAN 14 Kota Padang**

Karakteristik Responden		Tempat Pelayanan PSB Online			JUMLAH N= 114 Org Persentase = 100 %
		SMAN 4 N= 38 Org Persentase = 33,33 %	SMAN 10 N= 39 Org Persentase = 34,21 %	SMAN 14 n= 37 Org Persentase = 32,46 %	
1.	Jenis Kelamin				
	Laki-Laki	65,79	43,59	51,35	53,58
	Perempuan	34,21	56,41	48,65	46,42
	Jumlah	100	100	100	100
2.	Jumlah NUN				
	≤ 21,00	0	0	37,84	12,61
	21,01-23,00	5,26	0	37,84	14,37
	23,01-25,00	26,31	2,56	21,62	16,83
	25,01-27,00	60,53	0	0	20,18
	27,01-29,00	5,26	92,31	2,70	33,42
	> 29,00	2,63	5,13	0	2,59
	Jumlah	100	100	100	100
3.	Pendidikan Orang Tua				
	SD	2,63	2,56	18,92	8,04
	SMP	5,26	0	5,41	3,56
	SMA	57,89	28,21	54,01	46,71
	D2-S1	28,95	48,72	18,92	32,21
	≥ S2	5,26	20,51	2,70	9,49
	Jumlah	100	100	100	100
4.	Penghasilan Orang Tua				
	< Rp. 500.000,-	18,42	0	29,73	16,05
	Rp. 500.000 s.d Rp. 1.500.000	28,95	17,95	40,54	29,15
	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.500.000	31,58	12,82	24,32	22,91
	Rp. 2.500.000 s.d Rp.3.500.000	13,16	35,90	2,70	17,25
	> Rp.3.500.000,-	7,89	33,33	2,70	14,64
	Jumlah	100	100	100	100
5.	Jarak Rumah dgn Tempat Pendaftaran				
	< 3 Km	31,58	10,25	27,03	22,95
	3 km - 5 Km	39,47	35,90	29,73	35,03
	> 5 Km	28,95	53,85	43,24	42,01
	Jumlah	100	100	100	100
6.	Biaya Transport ketempat Pendaftaran				
	Tidak Ada Biaya	26,32	10,25	2,70	13,09
	< Rp.3.000,-	21,05	25,64	29,73	25,47
	Rp.3.000. - Rp. 5.000,-	10,53	41,03	51,35	34,30
	> Rp. 5.000,-	42,11	23,08	16,22	27,14
	Jumlah	100	100	100	100
8.	Biaya yang dikeluarkan Sampai terdaftar				
	Rp. 10.000- Rp. 25.000	23,64	33,33	10,81	22,59
	Rp. 25.100 - Rp. 35.000	28,95	35,90	27,03	30,63
	Rp.35.100. - Rp. 50.000,-	23,68	17,95	29,73	23,79
	> Rp. 50.000,-	23,68	12,82	32,43	22,98
	Jumlah	100	100	100	100

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Kemudian jika dilihat dari cara responden diterima pada sekolah sekarang, responden diterima pada gelombang I yaitu 76,00%, gelombang ke II 12,47%, dan pada gelombang ke III yaitu 11,47% dari total responden. Sedangkan dilihat dari minat untuk sampai diterima pada sekolah sekarang, sekolah sekarang merupakan sebagai pilihan I yaitu 43,85 %, pilihan ke II yaitu 28,95%, pilihan ke III yaitu 7,90% , pilihan ke IV yaitu 9,65%, dan pilihan ke V yaitu 9,65%. Mayoritas terdaftar sebagai pilihan I yaitu 53,85% atau 20 orang terdapat pada SMAN 10 Padang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.2.

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Penerima Pelayanan Tentang Hasil Seleksi Dan Cara Mendaftar

Karakteristik Responden		Tempat Pelayanan PSB Online			JUMLAH
		SMAN 4	SMAN 10	SMAN 14	
		N= 38 Org Persentase = 33,33 %	N= 39 Org Persentase = 34,21 %	n= 37 Org Persentase = 32,46 %	
1. Diterima Disekolah Sekarang Pada :	Gelombang I	84,21	89,74	54,05	76,00
	Gelombang II	5,26	7,69	24,32	12,43
	Gelombang III	10,53	2,55	21,63	11,57
	Jumlah	100	100	100	100
	Sekolah Sekarang Merupakan Pilihan Ke:				
2.	Pertama	36,84	53,85	40,54	43,85
	Kedua	5,26	43,59	37,84	28,95
	Ketiga	18,42	0,00	5,40	7,90
	Keempat	23,68	0,00	5,40	9,65
	Kelima	15,79	2,56	10,82	9,65
	Jumlah	100	100	100	100
3. Mendaftar PSB Online	Sendiri	5,26	2,56	13,51	7,11
	Dengan Orang Tua	52,63	48,71	37,84	46,39
	Dengan Saudara	13,18	7,69	2,70	7,86
	Dengan Teman	26,32	41,02	43,24	36,86
	Lainnya	2,63	0,00	2,70	1,78
	Jumlah	100	100	100	100

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

5.1.2 Karakteristik Responden Pemberi Pelayanan PSB *Online*

Responden pemberi pelayanan PSB *online* yang menjadi objek penelitian ini sebanyak 17 orang, 2 orang diantaranya berasal dari Dinas Pendidikan Kota Padang (11,76%), 12 orang berasal unsur sekolah tempat pendaftaran PSB *Online* (70,59%), dan 3 berasal dari unsur Panitia (17,65%). Mayoritas responden adalah laki-laki yaitu 94,12% dari total responden. Usia responden yang termuda adalah 26 tahun dan tertua 58 tahun dengan usia rata-rata 45 tahun, terbanyak berada pada rentang usia 40-49 tahun yaitu 47,06% dari total responden.

Responden pemberi pelayanan rata-rata memiliki pendidikan S1 yaitu 12 orang (76,41%) dan S2 yaitu 4 orang (23,52%) dari total responden. Jika dibandingkan dengan responden penerima Pelayanan, responden penerima pelayanan (orang tua siswa) memiliki tingkat pendidikan yang lebih rendah jika dibandingkan dengan staf pemberi pelayanan PSB *online*. Hal tersebut berarti, staf pemberi pelayanan PSB *online* akan dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat, tepat serta dapat memenuhi kebutuhan dan memahami keinginan masyarakat yang dilayaninya, karena faktor sumber daya manusia memegang peranan penting untuk mewujudkan pelayanan PSB *online* yang berkualitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.3.

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Pemberi Pelayanan PSB Online Kota Padang

Karakteristik Responden	Tempat Pelayanan PSB Online			JUMLAH n= 17 Org Persentase = 100 %
	Unsur Dinas n= 2 Org Persentase = 11,76 %	Unsur Sekolah N= 12 Org Persentase = 70,59 %	Panitia N= 3 Org Persentase = 17,65 %	
1. Jenis Kelamin				
Laki-Laki	100	91,67	100,00	94,12
Perempuan	0	8,33	0	5,88
Jumlah	100	100	100	100
2. Usia (tahun)				
20 – 29	0	16,67	0	11,76
30 – 39	0	25,00	66,67	29,41
40 – 49	50,00	50,00	33,33	47,06
50 – 59	50,00	8,33	0	11,76
Jumlah	100	100	100	100
3. Tingkat Pendidikan				
S1	50,00	83,33	66,67	76,47
≥ S2	50,00	16,67	33,33	23,53
Jumlah	100	100	100	100
4. Pekerjaan				
Staf atau Guru	0	75,00	100	70,59
Pimpinan/Kasubdit	100	25,00	0	29,41
Jumlah	100	100	100	100
5. Masa Kerja (tahun)				
0 – 6	0	16,67	0	11,76
7 – 13	0	0	33,33	11,76
14 – 20	0	16,67	66,67	23,53
21 – 30	100	66,66	0	58,82
Jumlah	100	100	100	100

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

5.2. Kondisi Umum Pelayan PSB Online

5.2.1. Kondisi Umum Pelayan PSB Online Di Sekolah

Pelayanan PSB *online* mencakup seluruh siswa tamatan SD/MI, SMP/MTS Negeri dan swasta yang tersebar di 11 buah kecamatan baik dalam wilayah Kota Padang maupun di luar Kota Padang . Untuk siswa berasal di luar Kota Padang mengikuti pra pendaftaran bertempat di kantor Disdik Kota Padang dan selanjutnya baru mendaftarkan diri di sekolah-sekolah yang ditunjuk sebagai tempat pendaftaran PSB *online*. Adapun tempat pendaftaran PSB *online* terdiri dari 16 SMA Negeri 9 SMK Negeri untuk tamatan SLTP dan 37 SMP Negeri untuk tamatan sekolah dasar.

Fasilitas yang digunakan dalam memperoleh informasi tentang PSB *online* dengan menggunakan fasilitas Internet 28,17 % dan mayoritas terdapat pada responden dari SMAN 4 Padang, fasilitas SMS 24,80% dan mayoritas responden berasal dari SMAN 14 Padang. Sedangkan menggunakan kedua fasilitas tersebut (Internet dan SMS) yaitu 25,06%, terdapat pada responden SMAN 10 Padang. Sedangkan fasilitas internet ditinjau dari frekuensi penggunaanya 46,77% atau 54 orang tidak pernah menggunakan fasilitas internet dan 49,28% atau 56 orang tidak pernah menggunakan layanan SMS. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.4.

Tabel 5.4 Akses Informasi PSB Online

Karakteristik Responden	Tempat Pelayanan PSB Online			JUMLAH N= 114 Org Persentase = 100 %
	SMAN 4 N= 38 Org Persentase = 33,33 %	SMAN 10 N= 39 Org Persentase = 34,21 %	SMAN 14 n= 37 Org Persentase = 32,46 %	
1. Informasi Menggunakan :				
Internet saja	36,84	17,95	29,73	28,17
SMS Saja	21,05	12,82	40,54	24,80
Internet dan SMS	26,32	46,15	2,70	25,06
Pengumuman Sekolah	15,79	23,08	27,03	21,97
Jumlah	100	100	100	100
2. Frekuensi Menggunakan Internet :				
Tidak Pernah	36,84	35,90	67,57	46,77
1-5 Kali	55,26	43,60	29,73	42,86
6-10 kali	7,89	2,56	2,70	4,38
> 10 Kali	0	17,94	0	5,98
Jumlah	100	100	100	100
3. Frekuensi Menggunakan SMS				
Tidak Pernah	52,63	38,46	56,76	49,28
1-5 Kali	42,11	48,72	43,24	44,69
6-10 kali	5,26	2,56	0	2,61
> 10 Kali	0	10,26	0	3,42
Jumlah	100	100	100	100
4. Informasi Sebelum Melakukan Pendaftaran				
Pernah	84,21	84,62	75,68%	81,50%
Belum Pernah	15,79	15,38	24,32%	18,50%
Jumlah	100	100	100%	100%

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Ketersediaan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang dimiliki oleh sekolah sebagai tempat pendaftaran PSB *online* sesuai dengan

petunjuk teknis yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan Kota Padang , dapat dilihat pada Tabel 5.5.

Tabel 5.5 Sarana, Prasarana dan Sumber Daya Manusia Yang Tersedia Dalam Pelayanan PSB Online Di Sekolah

SARANA, PRASARANA, SDM	JUMLAH	KETERANGAN
1. Peralatan a. Komputer b. Printer c. Software d. Jaringan LAN dan WAN e. Telepon/Faxs f. Pengeras Suara	3 Unit 2 Unit 1 Unit 1 Unit 1 Unit 1 Unit	2 Unit untuk Operator <i>Online</i> 1 unit untuk data pendaftar Kondisi baik Program aplikasi PSB <i>Online</i> Untuk 3 Unit Komputer Kondisi baik Kondisi baik
2. Ruangan a. Ruang Informasi dan pengambilan Formulir b. Ruang Pengisian Formulir c. Ruang Verifikasi Isian Formulir & berkas Dokumen Lain d. Ruang Komputerisasi e. Ruang tunggu pendaftaran f. cantin/cafeteria g. WC/Kamar mandi	1 buah 1 buah 1 buah 1 buah 1 buah 2 buah 4 buah	Kondisi baik Kondisi baik Kondisi baik Kondisi baik Kondisi baik Kondisi baik Kondisi baik
3. Mebel a. Kursi b. Meja c. Kursi tamu d. Filling Cabinet	30 buah 6 buah 1 set 1 buah	Kondisi baik Kondisi baik Kondisi baik Kondisi baik
4. Tempat Parkir	2 Lokasi	Kondisi baik
5. SDM a. Operator b. Staf Umum c. Pejabat	3 orang 3 orang 1 orang	2 Orang Operator PSB <i>Online</i> 1 Orang Operator Pendataan 1 orang Bagian Informasi 1 orang Bagian Verivikasi data 1 orang peneyrahan formulir Kepala Sekolah

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Tugas setiap sekolah melakukan Dalam pelayanan PSB *online* ini :

- a) Meneyediakan loket/ruang pendaftaran seperti ruang komputerisasi, ruang pengambilan dan pengisian formulir, ruang pengambilan formulir, dan ruang tunggu pengembalian berkas pendaftaran serta perangkat lainnya sesuai yang dibutuhkan;
- b) Menyiapkan formulir pendaftaran dan tanda bukti pendaftaran

- c) Menerima pendaftaran calon siswa sekaligus memberikan informasi layanan informasi serta pengaduan;
- d) Memeriksa keabsahan dokumen pendaftaran dan lainnya;
- e) Mencatat dan memberikan tanda bukti pendaftaran;
- f) Mencatat dan memberikan surat pencabutan berkas serta mengembalikan dokumen apabila pendaftar mengundurkan diri;
- g) Memasukan data calon siswa ke komputer;
- h) Mengumumkan calon siswa yang diterima dan yang tidak diterima berdasarkan hasil proses komputer;
- i) Menerima lapor diri/daftar ulang calon siswa yang diterima;
- j) Membuat laporan sesuai dengan format laporan sebagaimana terlampir.

Dari keseluruhan staf yang memberikan pelayanan PSB *online* di setiap sekolah dibentuk suatu kepanitiaan yang ditetapkan oleh kepala sekolah terdiri dari : 1 orang staf dibagian seksi pendaftaran dimana bertugas memberikan formulir sekaligus melayani informasi. Kemudian 1 orang dibagian seksi pemeriksaan berkas yang bertugas memeriksa keabsahan dokumen, 2 orang dibagian komputerisasi, dan 1 orang dibagian seksi pelayanan berkas yang bertugas mengembalikan tanda bukti pendaftaran setelah hasil *print out* komputer. Sedangkan ketua, sekretaris, dan bendahara menjamin agar kegiatan PSB *online* terlaksana sesuai dengan prinsip-prinsip PSB *online*.

5.2.2. Kondisi Umum Pelayanan PSB Online Di Dinas Pendidikan

Dalam melaksanakan pelayanan PSB *online*, Dinas Pendidikan Kota Padang membentuk dan menugaskan Tim Pengendali yang berkedudukan di

Dinas Pendidikan Kota Padang. Tim Pengendali dimaksudkan untuk menjamin agar kegiatan PSB dapat terlaksana sesuai dengan prinsip-prinsip PSB yang ditujukan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Tim Pengendali berkewajiban menyampaikan laporan tentang hasil pelaksanaan tugasnya secara priodik kepada kepala Dinas Pendidikan Kota Padang dan untuk memberi jaminan akuntabelitas selanjutnya disampaikan kepada Walikota Padang, pejabat terkait yang memerlukannya, serta dapat disampaikan kepada publik.

Tugas tim pengendali dilakukan terhadap keseluruhan proses pelaksanaan PSB online mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, sampai dengan pelaporan, diantaranya :

- a) Menyediakan akses informasi baik berbentuk *hardware*, *software*, maupun dalam bentuk *brainware* yang terimplikasi dalam sebuah *Website* untuk melayani masyarakat dan calon siswa dengan alamat situs : **www.padang.psb-online.or.id**
- b) Menyediakan akses informasi dengan layanan SMS dengan alamat SMS, **ketik : PSB <spasi> PDG <spasi> Nomor Pendaftaran** dan kirimkan ke nomor : **9388**
- c) Menyediakan petunjuk teknis PSB *online* dimulai dari aturan dan prosedur, dasar dan cara seleksi, rasio kelas dan daya tampung, jadwal pelaksanaan, pengumuman dan daftar ulang, biaya pendaftaran, sampai dengan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan dalam PSB *online*.
- d) Menyediakan data base tentang hasil nilai ujian nasional (NUN) bagi siswa tamatan SD/MI dan tamatan SMP/MTs Kota Padang tahun 2006/2007 yang

tersimpan pada komputer server PSB *online*, dan bagi siswa yang berasal di luar kota padang dilayani dengan mengikuti pra pendaftaran.

- e) Menyediakan dan memastikan akses internet terkoneksi dengan baik di setiap sekolah tempat pelaksanaan PSB *online*.
- f) Memberikan pelatihan kepada tenaga operator yang bertugas di setiap sekolah dan memberikan sosialisasi kepada kepala sekolah tempat pendaftaran PSB *online*.
- g) Menyebarkan informasi tentang pelaksanaan PSB *online* baik melalui media cetak, media elektronik maupun dalam bentuk pertemuan lainnya.
- h) Menetapkan kebijakan pendaftaran PSB *online* tahap II dan III bagi sekolah-sekolah yang belum memenuhi daya tampungnya.

Tabel 5.6 Sarana, Prasarana dan Sumber Daya Manusia Yang Tersedia Dalam Pelayanan PSB Online Di Disdik Kota Padang

SARANA, PRASARANA, SDM	JUMLAH	KETERANGAN
1. Peralatan a. Komputer Server b. Software c. Jaringan WAN d. Software e. Telepon/Faxs	2 Unit 1 Line 1 Unit	1 Unit Server 1 unit operasional PSB Online Kondisi baik Kondisi baik dan terkoneksi ke Komputer sekolah Kondisi baik
2. Akses Informasi a. Website b. Akses Internet c. Layanan SMS	1 IP 1 Vendor 1 Vendor	ww.padang.psb-online.or.id Server di VDC Malang Speedy telkom Simpati
3. Ruangan a. Ruang Server b. Ruang Pra Pendaftaran	1 buah 1 buah	Kondisi baik Kondisi baik Kondisi baik
6. SDM a. Programmer b. Tim Pengendali b. Staf Umum c. Pejabat c. Pejabat	1 orang 10 Orang 2 orang 2 Orang 2 orang	1 Orang dari Malang Bertugas menjaga Jaringan untuk Koneksi Internet kesetiap sekolah Pengumpul dan pengolah Data 1. orang Kepala Dinas 1 Orang Kabid Peningkatan mutu

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

5.3. Identifikasi Kebutuhan Terhadap Pelayanan PSB Online

Berdasarkan jawaban responden penerima pelayanan PSB Online, dapat diidentifikasi apa saja yang dibutuhkan oleh calon siswa baru terhadap pelayanan PSB online yang diberikan oleh sekolah maupun Dinas Pendidikan Kota Padang, antara lain:

- a) Isi informasi, yaitu tentang informasi-informasi apa saja berkaitan dengan pendaftaran PSB online yang dibutuhkan oleh penerima pelayanan.
- b) Bentuk Informasi, yaitu dalam bentuk apa informasi PSB online tersebut diinginkan oleh penerima pelayanan.
- c) Cara Pelayanan, yaitu dengan cara bagaimana penerima pelayanan ingin dilayani oleh pemberi pelayanan PSB online.
- d) Sistem rayon, yaitu apakah perlu atau tidak sistem rayon dan bebas rayon diterapkan dan apa lasannya menurut masyarakat sebagai penerima pelayanan.
- e) Sistem dan Poresedur Pelayanan PSB online, berhubungan dengan sistem dan prosedur apa saja menurut penerima pelayanan perlu diperbaharui, baik aturan prosedur maupun kebijakan untuk meningkatkan pelayanan PSB online
- f) Peralatan/fasilitas Pelayanan, berhubungan dengan peralatan dan fasilitas apa saja yang menurut penerima pelayanan perlu diperbaharui, baik diperbaiki maupun ditambah jumlah unitnya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan PSB online.
- g) Perbandingan PSB Online dan PSB Manual , antara pelayanan PSB online dengan mana yang lebih baik pelayanannya jika dibandingkan dengan PSB dengan sistem manual atau dengan sistem terdahulu

Hasil identifikasi kebutuhan penerima pelayanan terhadap layanan PSB *online* ini dapat dijadikan dasar pengalokasian sumber daya bagi pemberi pelayanan untuk memperbaiki faktor-faktor atau aspek-aspek pelayanan yang menurut masyarakat sebagai penerima pelayanan kurang atau tidak memuaskan mereka.

5.3.1. Identifikasi Kebutuhan Calon Siswa Terhadap Pelayanan PSB *Online* Di Kota Padang

Dari sisi calon siswa sebagai penerima pelayanan PSB *online*, mayoritas responden membutuhkan informasi yang berisikan tentang perosdur dan cara pendaftaran untuk mendapatkan sekolah sebagai sekolah tujuan sesuai dengan pilihan (20,18%), kemudian informasi tersebut disampaikan dalam bentuk brosur atau selebaran dari Dinas Pendidikan Kota Padang (28,07%).

Selanjutnya, responden calon siswa ini paling banyak menginginkan agar informasi tentang PSB *online* melayani mereka dengan memberikan informasi yang mereka butuhkan dengan jelas dan tepat (20,00%) serta memberikan pelayanan informasi PSB *online* sebelum proses pendaftaran PSB sistem *online* dilaksanakan (57,02%), untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.7.

Tabel 5.7. Kebutuhan Calon Siswa Baru Terhadap Pelayanan PSB Online Menyangkut Isi Informasi, Bentuk Informasi, Cara Pelayanan Dan Waktu Pelayanan

ISI INFORMASI YANG DIBUTUHKAN			BENTUK INFORMASI			CARA PELAYANAN			WAKTU PELAYANAN		
Jawaban Responden	Jumlah	%	Jawaban Responden	Jumlah	%	Jawaban Responden	Jumlah	%	Jawaban Responden	Jumlah	%
1. Persyaratan Pendaftaran	4	3,51	1. Koran	3	2,63	1. Ramah Tamah	1	0,87	1. Sebelum Pendaftaran	65	57,02
2. Prosedur Pendaftaran	23	20,18	2. Papan Pengumuman	15	13,16	2. Sopan Santun	3	2,61	2. Jam Kerja	10	8,77
3. Jadwal Pendataran	3	2,63	3. Televisi	14	12,28	3. Secara baik	3	2,61	3. Oline	20	17,54
4. Alamat Sekolah	8	7,02	4. Lisan dari teman/keluarga	2	1,75	4. Sabar/telaten	3	2,61	4. Jika dibutuhkan	11	9,65
5. Daya Tampung Sekolah	5	4,39	5. Radio	1	0,88	5. tepat waktu	3	2,61	5. Kapan saja	8	7,02
6. Daftar Peminat suatu Sekolah	10	8,77	6. Sosialisasi	13	11,40	6. cepat tanggap	6	5,22			
7. Daftar Sebaran NUM	20	17,54	7. Internet	22	19,30	7. Memberi informasi jelas dan tepat	22	20,00			
8. Sistem seleksi	14	12,28	8. Brosur	32	28,07	8. Perhatian secara Individual	5	4,35			
9. Pengumuman Hasil	2	1,75	9. Spanduk	1	0,88	9. Sesuai Prosedur berlaku	6	5,22			
10. Cara Melihat pengumuman	3	2,63	10.Telepon/Hot Line	1	0,88	10. Rapi dan Menarik	2	1,74			
11. Jadwal Lapor diri	4	3,51	11. SMS	1	0,88	11. Senyum	3	2,61			
12. Jadwal Pendaftaran cadangan	14	12,28	12. Guru dari Sekolah Asal	2	1,75	12. Bersungguh-sungguh	4	3,48			
13. Semua Informasi	4	3,51	13. Petugas Pendaftaran	4	3,51	13. Profesional	5	4,35			
			14. Semua Bentuk	3	2,63	14. Tulus/ Tidak mempersulit	3	2,61			
						15. Bersahaja	2	1,74			
						16. Energik/bersemangat	1	0,87			
						17. Maksimal Sesuai kemampuan	11	9,57			
						18. Cermat/teliti/akurat	2	1,74			
						19. Jujur/dapat dipercaya	3	2,61			
						20. Memberi fasilitas terbaik	21	18,26			
						21. Sapa/Salam	1	0,87			
						22. Sesuai dgn tugas dan tanjab	2	1,74			
						23. Mengikuti aturan dan prosedur	2	1,74			
Jumlah	114		Jumlah	114		Jumlah	114		Jumlah	114	
Persentase (%)		100	Persentase (%)		100	Persentase (%)		100	Persentase (%)		100

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Penetapan sekolah tujuan dalam sistem rayonisasi, mayoritas responden menginginkan perlu adanya penetapan sistem rayon 57,02 % dengan alasan memudahkan untuk memilih sekolah tujuan, untuk menghindari pendaftaran gelombang ke II dan III karena masih ada sekolah tidak memenuhi daya tampungnya pada waktu pendaftaran Gelombang I.

Mengenai peralatan dan fasilitas pelayanan, mayoritas responden berpendapat bahwa peralatan dan fasilitas pelayanan PSB *online* yang dimiliki oleh sekolah masih perlu diperbaiki maupun ditambah jumlah unitnya, yaitu 94,64% responden berpendapat perlu untuk dilakukan perbaikan terhadap peralatan pelayanan dan 95,61% responden menyatakan perlu untuk dilakukan perbaikan terhadap fasilitas pelayanan.

Dalam hal peralatan pelayanan, mayoritas responden menginginkan penambahan untuk komputer yang digunakan di Sekolah (58,77%) dengan alasan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat (38,60%) dari total responden. Sedangkan dalam hal fasilitas pelayanan, mayoritas responden menginginkan perbaikan untuk pengumuman/papan informasi (29,82%) karena papan informasi yang dimiliki sekolah relatif masih kurang dan sulit di baca karena kurang besar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.8.

Tabel 5.8. Kebutuhan Calon Siswa Baru Terhadap Pelayanan PSB Online Menyangkut Sistem Rayonisasi , Peralatan dan Fasilitas Pelayanan

PEMILIHAN SEKOLAH TUJUAN						PERALATAN PELAYANAN			FASILITAS PELAYANAN		
Sistem Rayonisasi	Jumlah	%	Alasan Responden	Jumlah	%	Perlu diperbaiki atau Ditambah			Perlu diperbaiki atau Ditambah		
						Jawaban Responden	Jumlah	%	Jawaban Responden	Jumlah	%
1. Perlu Sistem Rayon	65	57,02	1. Memudahkan menentukan sekolah tujuan	28	24,56	1. Komputer ditambah	67	58,77	1. Papan Informasi	34	29,82
			2. Tidak adanya pendafataran gelombang ke II dan III	14	12,28	Alasan :			Alasan :		0,00
			3. tidak terjadinya kecemasan	23	20,18	a. Lebih cepat	44	38,60	a. Diperbanyak	19	16,67
2. Sistem Rayon Tidak Diperlukan	22	19,30	1. lebih kompetitif	5	4,39	b. Untuk melihat akses internet	23	20,18	b. Diiperbesar	15	13,16
			2. memberikan kebebasan bagi calon untuk memilih	17	14,91	2. LCD dan Layar ditambah	19	16,67	2. Tata dan letak untuk loket pendaftaran	29	25,44
						Alasan :			Alasan :		
3. Sistem Rayon Dan Bebas Rayon Perlu Diterapkan	27	23,68	1. siswa yang pintar dapat ditempatkan pada sekolah unggul dan sbaliknya	10	8,77	LCD untuk melihat batas NUM	19	16,67	a. Kurang teratur	8	7,02
			2. Adanya sekolah Unggul dan faorit	17	14,91	Terendah yang diterima untuk masing-masing sekolah			b. sempit dan Panas	7	6,14
						3. Koneksi Internet di perbaiki	22	19,30	c. meja dan kursi kurang	4	3,51
						Alasan :			d. kurang memadai	10	8,77
						Menjaga koneksi internet agar hasil pendaftaran lebih cepat			3. SDM perlu ditambah	28	24,56
						4. Tidak perlu diperbaiki atau Ditambah	6	5,26	Alasan :		
						Alasan :			a. Melayani informasi	9	7,89
						1. Sudah cukup	2	1,75	b. Keramahan kurang	4	3,51
						2. Sudah Memuaskan	1	0,88	c. operator lambat	15	13,16
						3. Sudah modern	3	2,63	4. Ruang Tunggu	18	15,79
									Alasan;		
									a. kurang nyaman	6	5,26
									b. kurang kursi	12	10,53
									5. Tidak Perlu ditambah dan diperbaiki	5	4,39
Jumlah	114		Jumlah	114		Jumlah	114		Jumlah	114	
Persentase (%)		100	Persentase (%)		100	Persentase (%)	67	58,77	Persentase (%)		100

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

5.3.2. Identifikasi Kebutuhan Sekolah Terhadap Pelayanan PSB *online* Di Kota Padang

Dari sisi sekolah sebagai pemberi pelayanan PSB *online*, mayoritas responden membutuhkan informasi yang berisikan tentang perosdur dan cara pendaftaran (37,50%), dan informasi tersebut disampaikan dalam bentuk sosialisasi dan bimbingan teknis yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kota Padang (35,29%). Kemudian juga responden menginginkan adanya buku panduan/juknis tentang pelaksanaan PSB *online* yang disampaikan kepada sekolah sebagai buku pegang bagi sekolah untuk melayani siswa calon baru untuk mendaftar PSB dengan sistem online (29,41%) dari total responden.

Kemudian responden dari pemberi pelayanan pendaftaran PSB *online* ini paling banyak menginginkan agar informasi tentang PSB *online* melayani mereka dengan memberikan informasi yang mereka butuhkan dengan jelas dan tepat (35,29%) serta memberikan pelayanan informasi PSB *online* sebelum proses pendaftaran PSB sistem *online* dilaksanakan (56,25%) dari total responden. Dan hal ini senada dengan yang diinginkan oleh penerima pelayanan.

Dari penelitian lapangan alasan tersebut terungkap bahwa sebagian besar pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan PSB *online* kurang memahami informasi jadwal pelaksanaan, aturan dan prosedural, sehingga banyak daya tampung sekolah tidak terpenuhi diakibatkan calon siswa yang dinyatakan lulus tidak lapor diri (daftar ulang) dan mengakibatkan adanya PSB *online* gelombang kedua sampai dengan gelombang ketiga. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.9.

Tabel 5. 9. Kebutuhan Sekolah Terhadap Pelayanan PSB Online Menyangkut Isi Informasi, Bentuk Informasi, Cara Pelayanan Dan Waktu Pelayanan

ISI INFORMASI YANG DIBUTUHKAN			BENTUK INFORMASI			CARA PELAYANAN			WAKTU PELAYANAN		
Jawaban Responden	Jumlah	%	Jawaban Responden	Jumlah	%	Jawaban Responden	Jumlah	%	Jawaban Responden	Jumlah	%
1. Jadwal Pelaksanaan	3	18,75	1. Sosialisasi/Bimbingan	6	35,29	1. Memberi informasi jelas dan tepat	6	35,29	1. Sebelum PSB	9	56,25
2. Aturan dan Prosedur Pendaftaran	6	37,50	2. Surat Pemberitahuan	2	11,76	2. Memberi fasilitas terbaik	3	17,65	2. Jam Kerja	1	6,25
3. Dasar Dan Cara Seleksi	1	6,25	3. Buku Panduan	5	29,41	3. Perhatian secara Individual	1	5,88	3. <i>Online</i>	1	6,25
4. Tugas Kepanitiaan	4	25,00	4. Website	4	23,53	4. tepat waktu	4	23,53	4. Jika dibutuhkan	4	25,00
5. Sanksi Dan Pelanggaran	2	12,50				5. Profesional	3	17,65	5. Kapan saja	1	6,25
Jumlah	16		Jumlah	17		Jumlah	17		Jumlah	16	
Persentase (%)		100	Persentase (%)		100	Persentase (%)		100	Persentase (%)		100

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Mengenai peralatan dan fasilitas pelayanan, mayoritas responden berpendapat bahwa peralatan dan fasilitas pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Padang untuk menampung pendaftaran baik calon siswa dalam maupun luar Kota Padang masih perlu diperbaiki maupun ditambah jumlah unitnya, yaitu 88,24% responden berpendapat perlu untuk dilakukan perbaikan dan penambahan terhadap peralatan pelayanan dan 94,12% responden menyatakan perlu untuk dilakukan perbaikan dan penambahan terhadap fasilitas pelayanan.

Dalam hal peralatan pelayanan, mayoritas responden menginginkan penambahan untuk komputer (17,65%) dengan alasan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat. Kemudian (41,18%) responden perlu adanya perbaikan tentang jaringan WAN dengan alasan koneksi internet sering terputus dan responden menginginkan adanya penambahan bandwit dengan alasan akses internet lebih cepat (29,41%) dari total responden.

Sedangkan dalam hal fasilitas pelayanan, mayoritas responden menginginkan perbaikan terhadap aturan dan prosedur PSB *online* (58,82%) dengan alasan (37,50%) perlu penetapan sistem rayon, (6,25%) tentang dasar dan cara seleksi, dan (18,75%) tidak perlu adanya pendaftaran PSB *online* karena data base NUN sudah ada, dan cukup mendata siswa untuk menentukan sekolah pilihan sewaktu siswa mengambil NUN pada sekolah bersangkutan. Kemudian, (23,53%) responden menginginkan perlu adanya penambahan SDM untuk bertugas sebagai teknisi jaringan (5,88%), dan sebagai programmer dan admin (17,65%, agar Pelayanan PSB *online* lebih berkualitas. Untuk jelasnya dilihat Tabel 5.10.

Tabel 5.10. Kebutuhan Sekolah Terhadap Pelayanan PSB Online Menyangkut Peralatan dan Fasilitas Pelayanan

PERALATAN PELAYANAN						FASILITAS PELAYANAN					
Perlu Diperbaiki/Ditambah (88,24%)			Tidak Perlu Diperbaiki/Ditambah			Perlu Diperbaiki/Ditambah (94,12%)			Tidak Perlu Diperbaiki/Ditambah (5,88%)		
Jawaban Responden	Jumlah	%	Jawaban Responden	Jumlah	%	Jawaban Responden	Jumlah	%	Jawaban Responden	Jumlah	%
1. Komputer Perlu Ditambah	3	17,65	Sudah Cukup	2	11,76	1. Aturan dan Kebijakan	10	58,82	Sudah Memadai	1	5,88
Alasan : Lebih cepat						Alasan :					
2. Jaringan WAN diperbaiki	7	41,18				a. Pilihan Sekolah tujuan (Rayon)	6	37,50			
Alasan : sering tidak konek						b. Dasar Dan Cara seleksi	1	6,25			
3. Bandwith Ditambah	5	29,41				c. Tidak perlu pendaftaran	3	18,75			
Alasan : Koneksi lebih cepat						2. Listrik ; Sering mati	2	11,76			
						3. Tenaga SDM	4	23,53			
						Alasan :					
						a. Teknisi Jaringan	1	5,88			
						b. Ketrediaan Programmer	3	17,65			
Jumlah	15		Jumlah	2		Jumlah	16		Jumlah	1	
Persentase (%)		88,24	Persentase (%)		11,76	Persentase (%)		94,12	Persentase (%)		5,88

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

5.4. Analisis Kesenjangan Terhadap Pelayanan PSB *Online*

Dengan diketahuinya persepsi atau penilaian penerimaan pelayanan terhadap pelayanan PSB *online* akan menghasilkan peluang bagi pemberi pelayanan PSB *online* untuk membuat keputusan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik, karena pihak-pihak pemberi pelayanan dapat mengetahui tuntutan dan harapan penerima pelayanan ini serta dapat mengetahui apakah pemberi pelayanan telah memenuhi tuntutan dan harapan tersebut.

Dari hasil perhitungan skor ServQual, ditemukan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan PSB *online* dengan penilaian masyarakat terhadap kenyataan pelayanan PSB *online* yang dirasakan, yaitu calon siswa mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh sekolah sebagai penerima pendaftaran, dan sekolah mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh Dinas Pendidikan sebagai lembaga yang bertanggung jawab secara penuh terhadap proses pelaksanaan PSB *online*. Hal ini ditandai dengan skor ServQual yang bernilai minus.

Nilai minus skor ServQual menunjukkan bahwa pelayanan PSB *online* yang diberikan belum dapat memenuhi harapan calon siswa dan sekolah. Nilai minus skor ServQual yang terbesar dari tiap atribut dimensi jasa pelayanan PSB *online* menunjukkan aspek yang paling tidak memenuhi harapan siswa dan sekolah terhadap pelayanan PSB *online* atau menunjukkan aspek yang paling tidak dapat memberikan kepuasan kepada siswa dan sekolah sebagai penerima pelayanan PSB *online*.

Kemudian nilai minus skor ServQual yang terkecil dari tiap atribut dimensi jasa pelayanan PSB *online* menunjukkan aspek yang paling mendekati harapan siswa dan sekolah terhadap pelayanan PSB *online* atau menunjukkan aspek yang mendekati kepuasan yang diinginkan oleh siswa dan sekolah

Data-data yang digunakan untuk perhitungan skor ServQual ini diperoleh dari kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Validitas dinyatakan secara empiris oleh koefisien validitas yang disebut *corrected item-total correlation* (r). Dengan jumlah responden sebanyak 114 ($N \text{ of Cases}=114$) dan jumlah variabel ($n \text{ of variabel}=23$) serta tingkat signifikansi 5%, semua butir pertanyaan kuesioner dinyatakan valid karena memiliki r diatas 0,4. Demikian juga hasil uji reliabilitas semua butir pertanyaan kuesioner memiliki nilai *cronbach alpha* diatas 0,8 (Aritonang,2005:53-55) berarti kuesioner yang digunakan telah reliabel. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada Lampiran 3.

5.4.1 Analisis Kesenjangan Ekspektasi dan Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan PSB *Online* di SMAN 4 Padang

Hasil perhitungan skor ServQual pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan PSB *online* di SMAN 4 Padang , secara lengkap dilihat pada Tabel 5.11.

Tabel 5.11. Perhitungan Skor ServQual Berdasarkan Masing-masing Atribut Dari Dimensi Pelayanan PSB Online di SMAN 4 Padang

DIMENSI	Atribut (X)	Skor Harapan Expectation Score		Skor Penilaian Perception Score		Skor ServQual	
		ES (Y)		PS (X)		SS=PS-ES	
		Rata-Rata	Rangking	Rata-Rata	Rangking	Rata-Rata	Rangking
Bukti Fisik (Tangibles)	X1	4,58	3	2,79	4	-1,79	1
	X2	4,79	1	3,45	1	-1,34	4
	X3	4,76	2	3,32	2	-1,45	2
	X4	4,34	4	2,97	3	-1,37	3
Jumlah	4	18,47		12,53		-5,95	
Rata-Rata		4,62		3,13		-1,49	
Keandalan (Reability)	X5	4,68	2	3,39	4	-1,29	3
	X6	4,63	4	3,03	7	-1,61	1
	X7	4,66	3	3,74	1	-0,92	5
	X8	3,95	7	3,42	3	-0,53	7
	X9	4,45	5	3,61	2	-0,84	6
	X10	4,34	6	3,37	5	-0,97	4
	X11	4,76	1	3,34	6	-1,42	2
Jumlah	7	31,47		23,89		-7,58	
Rata-Rata		4,50		3,41		-1,08	
Daya Tanggap (Responsiveness)	X12	4,66	2	3,11	3	-1,55	2
	X13	4,53	3	3,08	4	-1,45	3
	X14	4,79	1	3,13	2	-1,66	1
	X15	4,55	4	3,97	1	-0,58	4
Jumlah	4	18,53		13,29		-5,24	
Rata-Rata		4,63		3,32		-1,31	
Jaminan (Assurance)	X16	4,61	2	3,63	2	-0,97	3
	X17	4,47	4	3,45	3	-1,03	2
	X18	4,87	1	3,45	4	-1,42	1
	X19	4,58	3	3,76	1	-0,82	4
Jumlah	4	18,53		14,29		-4,24	
Rata-Rata		4,63		3,57		-1,06	
Empati (Empahty)	X20	4,47	2	4,03	1	-0,45	4
	X21	4,58	1	3,29	3	-1,29	1
	X22	4,24	4	3,32	2	-0,92	3
	X23	4,34	3	3,16	4	-1,18	2
Jumlah	4	17,63		13,79		-3,84	
Rata-Rata		4,41		3,45		-0,96	

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Keterangan : Penjelasan masing-masing atribut dimensi jasa (atribut 1 s.d 23) dapat dilihat pada Lampiran 4.

Tabel 5.11 memperlihatkan bahwa hasil perhitungan skor ServQual untuk semua atribut dimensi pelayanan bernilai minus. Hal ini berarti bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan PSB online yang diberikan oleh SMA Negeri 4 Padang masih rendah dan belum memenuhi harapan siswa sebagai penerima

pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh SMA Negeri 4 Padang ditinjau dari seluruh dimensi pelayanan yang ada, tidak dapat memberikan kepuasan bagi siswa disaat melakukan pendaftaran PSB *online*.

Aspek-aspek mana saja dari tiap dimensi pelayanan PSB *online* tersebut yang paling tidak memenuhi harapan siswa (yang paling tidak memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan) maupun yang mendekati harapan yang diinginkan siswa (yang mendekati kepuasan yang diinginkan oleh penerima pelayanan) terhadap pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh SMA Negeri 4 Padang tersebut secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 5.12.

Tabel 5.12 Dimensi, Atribut Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penerima Pelayanan PSB Online di SMAN 4 Padang

Dimensi Pelayanan PSB <i>online</i>	Tingkat Kepuasan Penerima Pelayanan			
	Paling tidak memenuhi harapan (Paling tidak memberikan kepuasan)		Mendekati harapan yang diinginkan (Mendekati Kepuasan yang diinginkan)	
	Atribut (X)	Keterangan	Atribut (X)	Keterangan
Bukti Fisik (-1,49)	1	Kenyamanan tempat pendaftaran	2	Kemudahan memperoleh informasi tentang prosedur dan aturan pendaftaran
Keandalan (-1,08)	6	Kesungguhan Staf untuk membantu kesulitan siswa	8	Kebijakan dan sistem rayon untuk menentukan sekolah tujuan
Daya Tanggap (-1,31)	14	Kemampuan staf memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	15	Kemudahan memperoleh hasil seleksi setiap saat
Jaminan (-1,06)	18	Perlakuan yang sama untuk semua penerima pelayanan	19	Kesabaran, keramahan dan kesopanan staf dalam memberikan pelayanan
Empati (-0,96)	21	Perhatian secara individual yang diberikan staf pelayanan	20	Kemudahan mendapatkan informasi hasil seleksi dari staf

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Dari penelitian lapangan yang dilakukan, diketahui faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan penerima pelayanan pada setiap dimensi pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 4 Padang , sebagai berikut:

a) Dimensi bukti fisik (*tangibles*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap kenyamanan tempat pendaftaran dalam pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 4 Padang, disebabkan oleh kapasitas ruang pelayanan yang kecil serta difungsikan juga untuk kegiatan yang lain seperti untuk ruang croscek data dan ruang tunggu pengembalian formulir pendaftaran, sehingga proses pelayanan yang diberikan menjadi tidak maksimal.

b) Dimensi Kehandalan (*reability*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap perhatian dan kesungguhan staf pemberi pelayanan terhadap kesulitan penerima pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 4 Padang, disebabkan oleh tidak semua staf yang terlibat dalam pelayanan PSB *online* mendapat bimbingan teknis tentang pelayanan penerimaan siswa baru dengan sistem *online* dari Dinas Pendidikan Kota Padang, karena bimbingan teknis yang diberikan oleh Disdik Kota Padang hanya ditujukan kepada dua orang operator komputer. Sehingga kesulitan yang dialami penerima pelayanan kurang maksimal untuk diperhatikan oleh staf pemberi pelayanan PSB *online*.

c) Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap kecepatan dan ketepatan staf dalam memberikan proses pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 4 Padang, disebabkan oleh akses internet sering mengalami gangguan dan sering macet yang mengakibatkan proses hasil komputerisasi terhadap formulir pendaftaran untuk dikerjakan jadi menumpuk. Sehingga penerima pelayanan untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat dan maksimal untuk proses pendaftaran PSB *online* tidak sesuai dengan yang diharapkan.

d) Dimensi jaminan (*assurance*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap perlakuan yang tidak sama dan tidak adanya diskriminasi oleh staf dalam memberikan pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 4 Padang, disebabkan oleh jumlah staf pemberi pelayanan tidak sebanding dengan jumlah penerima pelayanan karena kuantitas penerima pelayanan jumlahnya tidak sama setiap hari untuk menerima pelayanan. Sehingga pelayanan yang diberikan secara individual tidak dapat maksimal diberikan.

e) Dimensi empati (*emphaty*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap perhatian secara individual oleh staf pemberi pelayanan di SMA Negeri 4 Padang, disebabkan oleh staf pelayanan PSB *online* yang sering meninggalkan ruang pelayanan atau meninggalkan pekerjaan utamanya karena tugas lain sehingga penerima

pelayanan terpaksa harus menunggu untuk dilayani secara individual dan kehilangan waktu produktifnya. Hal ini terjadi karena staf memiliki pekerjaan rangkap dan juga jumlah stafnya hanya 1 orang untuk masing bidang/seksi pelayanan, sehingga pelayanan secara individual tidak maksimal diberikan.

5.4.2 Analisis Kesenjangan Ekspektasi dan Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan PSB *Online* di SMAN 10 Padang

Berdasarkan pada Tabel 5.13 tampak bahwa hasil perhitungan skor ServQual untuk semua atribut dimensi pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 10 Padang memiliki hasil nilai minus. Hal ini berarti bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh SMA negeri 10 Padang masih rendah dan belum memenuhi harapan siswa sebagai penerima pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan penerimaan siswa baru dengan sistem *online* yang diberikan oleh SMA Negeri 10 Padang ditinjau dari seluruh dimensi pelayanan yang ada, tidak dapat memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan.

Hasil perhitungan skor ServQual pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan PSB *online* di SMAN 10 Padang , secara lengkap ditampilkan pada Tabel 5.13.

Tabel 5.13. Perhitungan Skor ServQual Berdasarkan Masing-masing Atribut Dari Dimensi Pelayanan PSB Online di SMA Negeri 10 Padang

DIMENSI	Atribut (X)	Skor Harapan Expectation Score		Skor Penilaian Perception Score		Skor ServQual	
		ES (Y)		PS (X)		SS=PS-ES	
		Rata-Rata	Rangking	Rata-Rata	Rangking	Rata-Rata	Rangking
Bukti Fisik (Tangibles)	X1	4,90	1	3,13	4	-1,77	1
	X2	4,74	3	3,67	2	-1,08	3
	X3	4,85	2	3,77	1	-1,08	3
	X4	4,59	4	3,44	3	-1,15	2
Jumlah		4	19,08		14,00	-5,08	
Rata-Rata			4,77		3,50	-1,27	
Keandalan (Reability)	X5	4,72	2	3,36	4	-1,36	2
	X6	4,67	3	2,92	6	-1,74	1
	X7	4,67	3	3,51	3	-1,15	4
	X8	3,15	6	3,28	5	0,13	7
	X9	4,31	5	3,59	2	-0,72	6
	X10	4,54	4	3,36	4	-1,18	3
	X11	4,82	1	3,69	1	-1,13	5
Jumlah		4	16,82		13,92	-2,90	
Rata-Rata			4,21		3,48	-0,72	
Daya Tanggap (Responsiveness)	X12	4,46	4	3,28	4	-1,18	3
	X13	4,64	2	3,33	2	-1,31	1
	X14	4,54	3	3,31	3	-1,23	2
	X15	4,74	1	4,18	1	-0,56	4
Jumlah		4	18,38		14,10	-4,28	
Rata-Rata			4,60		3,53	-1,07	
Jaminan (Assurance)	X16	4,54	3	3,64	4	-0,90	2
	X17	4,54	3	3,72	3	-0,82	3
	X18	4,92	1	3,74	2	-1,18	1
	X19	4,62	2	4,00	1	-0,62	4
Jumlah		4	18,62		15,10	-3,51	
Rata-Rata			4,65		3,78	-0,88	
Empati (Empahty)	X20	4,67	1	4,44	1	-0,23	4
	X21	4,38	2	3,31	2	-1,08	3
	X22	4,36	3	3,03	4	-1,33	1
	X23	4,33	4	3,10	3	-1,23	2
Jumlah		4	17,74		13,87	-3,87	
Rata-Rata			4,44		3,47	-0,97	

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Aspek-aspek mana saja dari tiap dimensi pelayanan PSB *online* tersebut yang paling tidak memenuhi harapan siswa (yang paling tidak memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan) maupun yang mendekati harapan yang diinginkan siswa (yang mendekati kepuasan yang diinginkan oleh penerima

pelayanan) terhadap pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh SMA Negeri 10 Padang tersebut secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 5.14.

Tabel 5.14. Dimensi, Atribut Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penerima Pelayanan PSB *Online* di SMAN 10 Padang

Dimensi Pelayan PSB <i>online</i>	Tingkat Kepuasan Penerima Penerima Pelayanan			
	Paling tidak memenuhi harapan (Paling tidak memberikan kepuasan)		Mendekati harapan yang diinginkan (Mendekati Kepuasan yang diinginkan)	
	Atribut (X)	Keterangan	Atribut (X)	Keterangan
Bukti Fisik (-1,27)	1	Kenyamanan tempat pendaftaran	2	Kemutakhiran peralatan yang digunakan
			3	Kemudahan memperoleh informasi tentang prosedur dan aturan pendaftaran
Keandalan (-0,72)	6	Kesungguhan Staf untuk membantu kesulitan siswa	8	Kebijakan dan sistem rayon untuk menentukan sekolah tujuan
Daya Tanggap (-1,07)	13	Ketersediaan waktu dari staf untuk memberikan informasi jam pelayanan dengan jelas	15	Kemudahan memperoleh hasil seleksi setiap saat
Jaminan (-0,88)	18	Perlakuan yang sama untuk semua penerima pelayanan	19	Kesabaran, keramahan dan kesopanan staf dalam memberikan pelayanan
Empati (-0,97)	22	Keampuan staf untuk memahami kebutuhan penerima pelayanan	20	Kemudahan mendapatkan informasi hasil seleksi dari staf

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Dari observasi yang dilakukan, diketahui faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan penerima pelayanan pada setiap dimensi pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 10 Padang , sebagai berikut:

a) Dimensi bukti fisik (*tangibles*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap kenyamanan tempat pendaftaran dalam pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 10 Padang, disebabkan oleh jumlah pendaftaran yang memiliki jumlah yang besar dan tidak kontinu, sehingga sulit diperidiksi untuk menyediakan kapasitas ruang pelayanan yang memenuhi keinginan dan kepuasan penerima pelayanan untuk antri menunggu

proses hasil pendataan PSB *online* . Hal ini dapat dilihat dari yang dilingkungan SMA Negeri 10 Padang yang memiliki jumlah ruangan dan luas area/halaman yang cukup besar..

b) Dimensi Keandalan (*reability*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap perhatian dan kesungguhan staf pemberi pelayanan terhadap kesulitan penerima pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 10 Padang, disebabkan oleh tidak semua staf yang terlibat dalam pelayanan PSB *online* memiliki kemampuan yang profesional dan telah mendapat bimbingan teknis tentang pelayanan penerimaan siswa baru dengan sistem *online* dari Dinas Pendidikan Kota Padang, karena bimbingan teknis yang diberikan oleh Disdik Kota Padang hanya ditujukan kepada dua orang operator komputer. Sehingga kesulitan yang dialami penerima pelayanan kurang maksimal untuk diperhatikan oleh staf pemberi pelayanan PSB *online*.

c) Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap ketersediaan waktu dari staf untuk memberikan informasi jam pelayanan dengan jelas dan tepat dalam memberikan proses pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 4 Padang, disebabkan oleh jumlah personil yang terlalu sedikit untuk pemberi pelayanan dan juga koneksi internet sering mengalami gangguan yang mengakibatkan formulir pendaftaran sering menumpuk sehingga informasi terhadap jam pelayanan sulit dipastikan dan sering tidak menentu. Hal ini terjadi dapat dilihat pada penerima pelayanan mendaftarkan diri pada pukul 8.00 , hasil proses pendaftaran atau bukti pengembalian formulir pendaftaran belum dapat

dipastikan dapat diterima pada batas jadwal pendaftaran (8.00 – 13.00) bahkan baru dapat diterima sehari setelah pendaftaran dilakukan. Kondisi demikian mengakibatkan informasi tentang jam pelayanan yang tepat tidak dapat diberikan oleh pemberi pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 10 Padang.

d) Dimensi jaminan (*assurance*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap perlakuan yang tidak sama dan tidak adanya diskriminasi oleh staf dalam memberikan pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 4 Padang, disebabkan oleh jumlah staf pemberi pelayanan tidak sebanding dengan jumlah penerima pelayanan karena banyaknya pendaftar tidak sama setiap hari dan sulit diperidiksi jumlahnya untuk menerima pelayanan. Hal ini terjadi apabila jumlah pendaftar sedikit pelayanan yang diberikan dapat dilakukan secara merata kepada penerima pelayanan, dan jika pada hari tertentu jumlah pendaftar banyak maka proses pelayanan yang dapat dilakukan hanya layanan yang diberikan kepada penerima pelayanan yang mengalami kesulitan dalam melakukan proses pendaftaran PSB *online*

e) Dimensi empati (*emphaty*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap kemampuan staf untuk memahami kebutuhan siswa dalam pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 10 Padang, disebabkan oleh keterbatasan jumlah staf pelayanan PSB *online* dan juga jumlah papan informasi relatif sedikit jika dibandingkan jumlah penerima pelayanan. Sehingga proses pelayanan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan siswa terutama tentang informasi aturan dan prosedur pendataran, batas NUM yang diterima pada masing –masing sekolah, profil sekolah sebagai sekolah tujuan, sebaran NUN, cara dan dasar seleksi serta layanan untuk memperoleh hasil seleksi PSB *online*.

5.4.3. Analisis Kesenjangan Ekspektasi dan Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan PSB Online di SMAN 14 Padang

Hasil perhitungan skor ServQual pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan PSB online di SMAN 14 Padang , secara lengkap dilihat pada Tabel 5.15.

Tabel 5.15. Perhitungan Skor ServQual Berdasarkan Masing-masing Atribut Dari Dimensi Pelayanan PSB Online di SMAN 14 Padang

DIMENSI	Atribut (X)	Skor Harapan Expectation Score		Skor Penilaian Perception Score		Skor ServQual	
		ES (Y)		PS (X)		SS=PS-ES	
		Rata-Rata	Rangking	Rata-Rata	Rangking	Rata-Rata	Rangking
Bukti Fisik (Tangibles)	X1	4,00	2	2,87	3	-1,13	2
	X2	3,97	3	2,97	2	-1,00	3
	X3	4,36	1	3,13	1	-1,23	1
	X4	3,82	4	2,87	3	-0,95	4
Jumlah	4	16,15		11,85		-4,31	
Rata-Rata		4,04		2,96		-1,08	
Keandalan (Reability)	X5	4,18	3	3,41	1	-0,77	6
	X6	4,26	2	2,92	5	-1,33	1
	X7	4,05	4	3,08	3	-0,97	5
	X8	4,05	4	2,90	6	-1,15	3
	X9	3,59	6	3,00	4	-0,59	7
	X10	3,82	5	2,82	7	-1,00	4
	X11	4,46	1	3,21	2	-1,26	2
Jumlah	7	15,92		11,92		-4,00	
Rata-Rata		3,98		2,98		-1,00	
Daya Tanggap (Responsiveness)	X12	4,21	1	2,95	4	-1,26	1
	X13	4,10	2	3,15	1	-0,95	3
	X14	4,00	4	2,97	3	-1,03	2
	X15	4,08	3	3,05	2	-1,03	2
Jumlah	4	16,38		12,13		-4,26	
Rata-Rata		4,10		3,03		-1,06	
Jaminan (Assurance)	X16	3,72	4	3,03	2	-0,69	4
	X17	4,13	3	3,13	1	-1,00	3
	X18	4,36	1	2,90	3	-1,46	1
	X19	4,26	2	3,13	1	-1,13	2
Jumlah	4	16,46		12,18		-4,28	
Rata-Rata		4,12		3,04		-1,07	
Empati (Empahty)	X20	4,15	1	3,56	1	-0,59	4
	X21	4,15	1	3,13	3	-1,03	2
	X22	4,13	2	3,23	2	-0,90	3
	X23	4,05	3	3,00	4	-1,05	1
Jumlah	4	16,49		12,92		-3,56	
Rata-Rata		4,12		3,23		-0,89	

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Berdasarkan pada Tabel 5.15 terlihat bahwa hasil perhitungan skor ServQual untuk semua atribut dimensi pelayanan bernilai minus. Hal ini berarti bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh SMA Negeri 14 Padang masih rendah dan belum memenuhi harapan siswa sebagai penerima pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh SMA Negeri 14 Padang ditinjau dari seluruh dimensi pelayanan yang ada, tidak dapat memberikan kepuasan bagi siswa disaat melakukan pendaftaran PSB *online* .

Dari setiap dimensi diantara dari aspek yang mana pelayanan PSB *online* tersebut yang paling tidak memenuhi harapan siswa (yang paling tidak memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan) maupun yang mendekati harapan yang diinginkan siswa (yang mendekati kepuasan yang diinginkan oleh penerima pelayanan) terhadap pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh SMA Negeri 14 Padang tersebut secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 5.16.

Tabel 5.16. Dimensi, Atribut Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penerima Pelayanan PSB Online di SMAN 14 Padang

Dimensi Pelayan PSB <i>online</i>	Tingkat Kepuasan Penerima Penerima Pelayanan			
	Paling tidak memenuhi harapan (Paling tidak memberikan kepuasan)		Mendekati harapan yang diinginkan (Mendekati Kepuasan yang diinginkan)	
	Atribut (X)	Keterangan	Atribut (X)	Keterangan
Bukti Fisik (-1,08)	3	Kemudahan memperoleh Informasi prosedur pendaftaran	4	Kemampuan dan keterampilan staf memberikan pelayan
Keandalan (-1,00)	6	Kesungguhan Staf untuk membantu kesulitan siswa	9	Keandalan peraturan yang diterapkan dalam pelayanan
Daya Tanggap (-1,06)	12	Kesediaan staf untuk membantu kesulitan penerima pelayanan	13	Ketersediaan waktu dari staf untuk memberikan informasi jam pelayanan dengan jelas
Jaminan (-1,07)	18	Perlakuan yang sama untuk semua penerima pelayanan	16	Ttranpiran dan akunTabelnya cara dan dasar serta hasil seleksi
Empati (-0,89)	23	Kesungguhan staf dalam memperhatikan setiap kepentingan penerima pelayanan	20	Kemudahan mendapatkan informasi hasil seleksi dari staf

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Dari observasi yang dilakukan, diketahui faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan penerima pelayanan pada setiap dimensi pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 14 Padang, sebagai berikut:

a) Dimensi bukti fisik (*tangibles*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap kemudahan memperoleh informasi tentang aturan dan prosedur pendaftaran dalam pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 14 Padang, disebabkan oleh papan pengumuman informasi tentang prosedur dan cara pendaftaran, sekolah tujuan, dan daya tampung sekolah jumlah yang dimiliki hanya 1 buah, dan sebagian informasi ditempel pada lokasi yang sulit dibaca oleh siswa. Sehingga informasi tentang PSB *online* proses pelayanan yang diberikan belum maksimal sesuai dengan harapan penerima pelayanan.

b) Dimensi Kehandalan (*reability*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap perhatian dan kesungguhan staf pemberi pelayanan terhadap kesulitan yang dihadapi oleh penerima pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 14 Padang, disebabkan oleh ketidakmampuan tidak semua staf untuk mampu menguasai sistem pelayanan yang diberikan dan keterlibatan staf relatif masih kurang baik ditinjau dari kuantitas maupun kualitasnya. Sehingga kesulitan yang dialami penerima pelayanan tidak maksimal untuk segera diatasi dalam pelayanan PSB *online*.

c). Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap kecepatan dan ketepatan staf dalam memberikan proses pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 4 Padang,

disebabkan oleh akses internet sering mengalami gangguan dan sering macet yang mengakibatkan proses hasil komputerisasi terhadap formulir pendaftaran untuk dikerjakan jadi menumpuk. Sehingga penerima pelayanan untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat dan maksimal untuk proses pendaftaran PSB *online* tidak sesuai dengan yang diharapkan.

d) Dimensi jaminan (*assurance*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap ketersediaan waktu staf untuk membantu kesulitan yang dialami penerima pelayanan dalam memberikan pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 14 Padang, disebabkan oleh disamping staf sering meninggalkan pos pelayanan dan juga jumlah staf pemberi pelayanan tidak sebanding dengan jumlah penerima pelayanan karena kuantitas penerima pelayanan jumlahnya tidak merata setiap hari. Sehingga pelayanan yang diberikan ketersediaan waktu produktifnya tidak maksimal diberikan dalam pelayanan PSB *online*.

e). Dimensi empati (*emphaty*)

Ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap kesungguhan staf dalam memberikan perhatian setiap kepentingan penerima pelayanan PSB *online* di SMA Negeri 14 Padang, disebabkan oleh disamping staf pelayanan PSB *online* jumlahnya tidak mencukupi juga jumlah pendaftar yang rata-ratanya berfluktuasi setiap hari. Hal ini terjadi dan dapat dilihat hari-hari pertama pada jadwal penerimaan lebih banyak dibandingkan dengan hari berikutnya, sehingga pelayanan tidak maksimal diberikan dalam pelayanan PSB *online*.

5.4.4 Analisis Kesenjangan Ekspektasi dan Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan PSB *Online* di Kota Padang

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, analisis gap kualitas pelayanan PSB *online* dilakukan dengan membandingkan antara harapan dan persepsi siswa terhadap pelayanan PSB sistem *online*. Jika skor gap antara ekspektasi dan persepsi adalah positif, hal ini berarti harapan siswa tentang pelayanan PSB *online* yang diinginkan terpenuhi dan memberikan kepuasan kepada siswa sebagai penerima pelayanan. Sebaliknya, bila skor gap ekspektasi lebih rendah dari skor persepsi, hal ini berarti bahwa harapan siswa atas pelayanan PSB *online* yang diinginkannya tidak terpenuhi sehingga menyebabkan ketidakpuasan siswa dalam menerima pelayanan.

Namun, karena sifat manusia (termasuk siswa) yang tidak pernah merasa puas dalam ilmu ekonomi sering digambarkan dengan kebutuhan manusia yang jumlahnya terbatas, sementara kemampuan manusia untuk memenuhi kebutuhan itu terbatas dan lazimnya penerima pelayanan memiliki harapan yang jauh lebih tinggi dari pelayanan yang diterimanya, maka sangat sulit untuk mendapatkan skor yang bernilai positif, yang sering didapatkan adalah skor negatif. Maka dalam penelitian ini, pelayanan yang berkualitas akan dilihat dari skor ServQual dengan nilai negatif yang terkecil. Semakin kecil skor negatif, dapat dikatakan pelayanan PSB *online* yang dilakukan oleh unit pelayanan PSB *online* tersebut semakin baik. Perhitungan skor ServQual berdasarkan masing-masing Atribut dari Dimensi Pelayanan secara keseluruhan ditampilkan pada Tabel 5.17.

Tabel 5.17. Perhitungan Skor ServQual Berdasarkan Masing-Masing Atribut Dari Dimensi Pelayanan PSB Online di Ketiga Unit Pelayanan

DIMENSI	Atribut (X)	Skor Harapan Expectation Score		Skor Penilaian Perception Score		Skor ServQual	
		ES (Y)		PS (X)		SS=PS-ES	
		Rata-Rata	Rangking	Rata-Rata	Rangking	Rata-Rata	Rangking
Bukti Fisik (Tangibles)	X1	4,49	3	2,93	4	-1,56	1
	X2	4,50	2	3,36	2	-1,14	4
	X3	4,66	1	3,40	1	-1,25	2
	X4	4,25	4	3,09	3	-1,16	3
Jumlah	4	17,90		12,79		-5,11	
Rata-Rata		4,48		3,20		-1,28	
Keandalan (Reability)	X5	4,53	2	3,39	4	-1,14	3
	X6	4,52	3	2,96	7	-1,56	1
	X7	4,46	4	3,44	1	-1,02	5
	X8	3,72	7	3,20	5	-0,52	7
	X9	4,11	6	3,40	3	-0,72	6
	X10	4,23	5	3,18	6	-1,05	4
Jumlah	7	16,75		13,19		-3,55	
Rata-Rata		4,19		3,30		-0,89	
Daya Tanggap (Responsiveness)	X12	4,44	2	3,11	4	-1,33	1
	X13	4,42	3	3,19	2	-1,23	3
	X14	4,44	2	3,14	3	-1,30	2
	X15	4,46	1	3,73	1	-0,72	4
Jumlah	4	17,77		13,17		-4,59	
Rata-Rata		4,44		3,29		-1,15	
Jaminan (Assurance)	X16	4,29	4	3,43	2	-0,85	3
	X17	4,38	3	3,43	2	-0,95	2
	X18	4,72	1	3,36	3	-1,35	1
	X19	4,48	2	3,63	1	-0,85	3
Jumlah	4	17,87		13,86		-4,01	
Rata-Rata		4,47		3,46		-1,00	
Empati (Empahty)	X20	4,43	1	4,01	1	-0,42	4
	X21	4,37	2	3,24	2	-1,13	2
	X22	4,24	3	3,19	3	-1,05	3
	X23	4,24	3	3,09	4	-1,16	1
Jumlah	4	17,29		13,53		-3,76	
Rata-Rata		4,32		3,38		-0,94	

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Sedangkan aspek-aspek mana saja yang memberikan kepuasan maupun yang menyebabkan ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh ketiga pemberi pelayanan tersebut secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 5.18.

Tabel 5.18. Dimensi, Atribut Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penerima Pelayanan Di Ketiga Unit Tempat Pendaftaran PSB online

Dimensi Pelayan PSB online	Tingkat Kepuasan Penerima Pelayanan			
	Paling tidak memenuhi harapan (Paling tidak memberikan kepuasan)		Mendekati harapan yang diinginkan (Mendekati Kepuasan yang diinginkan)	
	Atribut (X)	Keterangan	Atribut (X)	Keterangan
Bukti Fisik (-1,08)	3	Kemudahan memperoleh Informasi prosedur pendafaran	4	Kemampuan dan keterampilan staf memberikan pelayan
Keandalan (-1,00)	6	Kesungguhan Staf untuk membantu kesulitan siswa	9	Keandalan peraturan yang diterapkan dalam pelayanan
Daya Tanggap (-1,06)	12	Kesediaan staf untuk membantu kesulitan penerima pelayanan	13	Ketersediaan waktu dari staf untuk memberikan informasi jam pelayanan dengan jelas
Jaminan (-1,07)	18	Perlakuan yang sama untuk semua penerima pelayanan	16	Ttranpiran dan akunTabelnya cara dan dasar serta hasil seleksi
Empati (-0,89)	23	Kesungguhan staf dalam memperhatikan setiap kepentingan penerima pelayanan	20	Kemudahan mendapatkan informasi hasil seleksi dari staf

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Keterangan : angka dalam tanda kurung menunjukkan total Skor ServQual dari tiap dimensi pelayanan PSB online di ketiga unit pelayanan PSB online Kota Padang.

Berdasarkan perhitungan skor ServQual yang telah dilakukan, rata-rata skor ServQual setiap dimensi pelayanan PSB online di unit pelayanan PSB online secara keseluruhan memiliki nilai minus dengan kisaran nilai -0,89 sampai dengan -1,08. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PSB online di Kota Padang dari semua dimensi pelayanan belum dapat memenuhi harapan siswa sebagai penerima pelayanan, karena ketiga unit pelayanan PSB online yaitu SMA Negeri 4 Padang, SMA Negeri 10 Padang dan SMA Negeri 14 Padang belum melaksanakan pelayanan PSB online secara optimal.

Namun demikian, secara umum kualitas pelayanan PSB online yang diberikan tergolong cukup baik, karena memiliki rata-rata gap yang mendekati

minus 1 (-1). Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Handi Irawan D (2006), yaitu biasanya lembaga dengan tingkat pelayanan yang baik akan mempunyai gap lebih kecil dari -1 (minus satu). Dipertegas lagi dengan hasil rekapitulasi jawaban responden menyangkut penilaian mereka secara umum tentang pelayanan PSB *online* yang diberikan oleh SMA Negeri 4 Padang, SMA Negeri 10 Padang dan SMA Negeri 14 Padang, yaitu 50,00% menyatakan cukup puas, 22,81% menyatakan memuaskan, 0,88% menyatakan sangat memuaskan, dan hanya 21,93% menyatakan kurang memuaskan dan 4,39% menyatakan tidak puas.

Untuk memenuhi harapan siswa ini SMA Negeri 4 Padang, SMA Negeri 10 Padang maupun SMA Negeri 14 Padang harus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan lebih mengoptimalkan pelaksanaan pelayanannya, terutama pada atribut-atribut pelayanan yang paling dominan memberikan ketidakpuasan di setiap dimensi, yaitu:

- a) Kemudahan dalam memperoleh informasi prosedur dan tata cara pendaftaran, untuk dimensi bukti fisik.
- b) Kesungguhan dan keandalan staf dalam membantu kesulitan yang dialami oleh penerima pelayanan, untuk dimensi kehandalan.
- c) Ketersediaan staf untuk memberikan bantuan kepada penerima pelayanan PSB *online*, untuk dimensi daya tanggap.
- d) Perlakuan yang sama dan tidaknya diskriminasi terhadap penerima pelayanan PSB *online*, untuk dimensi jaminan.

- e) Kesungguhan staf dalam memperhatikan setiap kepentingan penerima pelayanan PSB *online*, untuk dimensi empati.

Kekurangan secara umum yang dimiliki oleh pemberi pelayanan PSB *online* pada kelima atribut ini menjadi kendala yang menyebabkan pelaksanaan pelayanan PSB *online* menjadi belum optimal memenuhi harapan pelaku penerima pelayanan. Agar kendala-kendala dalam pelayanan tersebut dapat dieliminir sehingga pelaksanaan pelayanan PSB *online* bisa lebih optimal dan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat di Kota Padang, maka perlu dibuat konsep perencanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PSB *online* di setiap sekolah yang terlibat sebagai tempat pendaftaran PSB *online* maupun lembaga yang bertanggung jawab dan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan PSB *online*.

BAB 6

PERENCANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PSB ONLINE DI KOTA PADANG

Berdasarkan hasil pembahasan Bab 5 didapatkan temuan bahwa kondisi pelayanan PSB *online* masih belum memiliki kualitas yang baik karena belum sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang diinginkan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan PSB *online* maka diperlukan kebijaksanaan perencanaan yang diarahkan pada penyediaan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Metode yang digunakan untuk perencanaan peningkatan kualitas pelayanan PSB *online* ini adalah metode pendekatan *business plan*, (SBI Invest, Depdiknas, 2008) dan memiliki work sheet (WS.1), WS.2, dan WS.3.

Work Sheet.1 (WS.1), menetapkan komponen sasaran mutu yang akan dijadikan dasar kebijakan dari suatu perencanaan, kemudian Target Pengembangan dirumuskan dengan cara membandingkan kondisi akhir (profil Pelayanan PSB yang diinginkan) dengan kondisi nyata pelayanan PSB *online* pada saat penyusunan *business plan* untuk komponen-komponen tertentu. Hasil dari kegiatan tersebut akan diperoleh rumusan-rumusan kesenjangan komponen terkait. Untuk mengatasi kesenjangan pada komponen tertentu, selanjutnya dapat dirumuskan target pengembangannya/ development target.

Work Sheet.2 (WS.2), menentukan target pengembangan tahunan/ *annual development target* (ADT/DTT), Yang dapat dilakukan dengan cara mengelompokkan rumusan-rumusan Target Pengembangan kedalam urutan

prioritas sesuai waktu (tahun) pelaksanaannya yang terbagi dalam tahun sekarang sebagai persiapan dan untuk lima tahun kedepan.

Work Sheet.3 (WS.3), menyusun program dan menjabarkan masing-masing program ke dalam rincian kegiatan. Pada tahap ini setiap kegiatan yang telah disusun akan direncanakan besaran biaya yang diperlukan dan penentuan sumber dananya. Dalam menentukan besarnya biaya yang diperlukan metode yang lazim digunakan, diantaranya adalah metode pendekatan secara menyeluruh dan memiliki skala prioritas.

Metode pendekatan menyeluruh lazimnya dibagi tiga kelompok besar yang meliputi analisa minimisasi biaya (*cost minimization analysis*), analisa efektifitas biaya (*cost effectiveness analysis*), dan analisa biaya manfaat (*cost benefit analysis*). Analisa minimisasi biaya menekankan kepada upaya pencapaian target program dengan cara biaya yang terkecil. Sementara itu analisa efektivitas biaya mencari-cari pencapaian *output* yang maksimal dengan jumlah biaya yang telah ditentukan. Sehingga metode ini mencari maksimisasi *output* dengan biaya yang telah tertentu. Analisa biaya manfaat mencari tahu seberapa jauh program yang akan dilaksanakan akan dapat bermanfaat. Di dalam analisa ini yang dipersoalkan tersebut dapat lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan, baik dalam arti yang langsung maupun yang tidak langsung.

Pada bab ini memaparkan rencana yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PSB *online* kepada masyarakat khususnya calon siswa yang akan mendaftarkan diri untuk jenjang pendidikan SMP/SMA/SMK dan bagaimana pihak pemberi pelayanan mewujudkan

perencanaan tersebut. Ada beberapa konsep perencanaan yang dapat dirumuskan disesuaikan dengan kondisi masing-masing pemberi pelayanan, baik dari sisi penerima pelayanan maupun dari sisi pemberi pelayanan.

6.1. Komponen Perbaikan , Penambahan dan Target Pengembangan Peningkatan Kualitas Pelayanan PSB *Online*

Kebijaksanaan perencanaan peningkatan kualitas pelayanan PSB *online* diarahkan kepada hasil analisa atau perbandingan antara identifikasi kebutuhan penerima pelayanan dan pemberi pelayanan dengan hasil perhitungan ServQual terhadap pelayanan PSB *online*. Hasil analisa tersebut dijadikan dasar menetapkan komponen yang harus menjadi perhatian untuk diperbaiki, ditambah dan menjadi target pengembangan. Komponen tersebut antara lain layanan informasi PSB *online*, sistem rayonisasi, dan peralatan serta fasilitas pelayanan.

6.1.1. Pelayanan Informasi PSB *Online*

Analisis atau perbandingan antara kebutuhan penerima pelayanan dan pemberi pelayanan dengan hasil perhitungan ServQual terhadap pelayanan PSB *online* dapat dilihat pada Tabel 6.1.

**Tabel 6.1 Analisa Perbandingan Kebutuhan Penerima Pelayanan ,
Pemberi Pelayanan, dan Hasil Perhitungan ServQual
Menyangkut Informasi Pelayanan PSB Online Di Kota Padang**

Jawaban Responden	KEBUTUHAN		Hasil Perhitungan ServQual		Business Plan		
	Penerima Pelayanan (%)	Pemberi Pelayanan (%)	Atribut (X)	Rata-Rata	RENCANA	PROGRAM	
						1 Tahun	5 Tahun
A. ISI INFORMASI							
1. Persyaratan Pendaftaran	3,51				RP	√	
2. Aturan & Prosedur Pendaftaran	20,18	37,50	X8	-0,52	RP	√	√
3. Jadwal Pendaftaran	2,63	18,75	X10	-1,05	RP	√	
4. Alamat Sekolah	7,02				RP	√	
5. Daya Tampung Sekolah	4,39				BP		√
6. Daftar Peminat suatu Sekolah	8,77				BP		√
7. Daftar Sebaran NUM	17,54		X11	-1,27	BP		√
8. Sistem seleksi	12,28	6,25	X8	-0,52	BP		√
9. Pengumuman Hasil	1,75		X15	-0,72	BP	√	
10. Cara Melihat pengumuman	2,63				RP	√	
11. Jadwal Lapor diri	3,51				RP	√	
12. Jadwal Pendaftaran cadangan	12,28				RP	√	
13. Semua Informasi	3,51				BP		√
14. Tugas Kepanitiaan		25,00			BP		√
15. Sanksi Dan Pelanggran		12,50			RP		√
B. BENTUK INFORMASI							
1. Koran	2,63				RP	√	
2. Papan Pengumuman	13,16		X1	-1,56	RP	√	√
3. Televisi	12,28				RP		√
4. Lisan dari teman/keluarga	1,75				RP	√	
5. Radio	0,88				RP		√
6. Sosialisasi/Bimbingan	11,40	35,29	X13	-1,23	BP	√	√
7. Internet/Website	19,30	23,53	X7	-1,02	BP	√	√
8. Brosur	28,07				BP		√
9. Spanduk	0,88				BP	√	
10.Telepon/ Hot Line	0,88				BP	√	√
11. SMS	0,88				BP	√	
12. Guru dari Sekolah Asal	1,75				BP	√	
13. Petugas Pendaftaran	3,51				RP		√
15. Surat Pemberitahuan		11,76			RP		√
16. Buku Panduan	3,51	29,41	X3	-1,25	RP		√
C. WAKTU PELAYANAN							
1. Sebelum Pendaftaran	57,02	56,25			BP	√	√
2. Jam Kerja	8,77	6,25			RP	√	
3. Oline	17,54	6,25	X7	-1,02	RP		√
4. Jika dibutuhkan	9,65	25,00			RP	√	√
5. Kapan saja	7,02	6,25	X15	-0,72	BP	√	√

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Keterangan : RP = Revisi/Perbaikan atau Penambahan, BP = Target Pengembangan

Berdasarkan Tabel 6.1 untuk perencanaan peningkatan kualitas pelayanan PSB *online* mayoritas responden menginginkan isi informasi dilakukannya perbaikan dan rivisi terhadap aturan prosedural PSB *online* dan informasi tersebut disampaikan dalam bentuk sosialisasi/bimbingan teknis baik terhadap siswa sebagai penerima pelayanan maupun panitia/sekolah sebagai pemberi pelayanan. Kemudian waktu pelayanan informasi ini mayoritas responden menginginkan pada waktu sebelum pelaksanaan PSB *online* (*Program Tahunan*).

6.1.2. Kebijakan Sistem Rayon, Peralatan dan Fasilitas Pelayanan PSB Online

Analisa terhadap sistem rayon, peralatan dan fasilitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 6.2.

Tabel 6.2 Analisa Perbandingan Kebutuhan Penerima Pelayanan, Pemberi Pelayanan, dan Hasil Perhitungan ServQual Menyangkut Sistem Rayon Peralatan dan Fasilitas Pelayanan PSB Online Di Kota Padang

Jawaban Responden	KEBUTUHAN		Hasil Perhitungan ServQual		BISNIS PLAN		
	Penerima Pelayanan (%)	Pemberi Pelayanan (%)			REN CANA	PROGRAM	
			Atribut (X)	Rata-Rata		1 Tahun	5 Tahun
A. Sekolah Tujuan							
1. Sistem Rayon	57,02	7,50	X8	-0,52	RP	√	
2. Bebas Rayon	19,30						
3. Sistem Rayon & Bebas Rayon	23,68	8,75	X3	-1,25	RP	√	
4. Tidak Perlunya Pendaftaran		6,25					
B. Peralatan Pelayanan					BP		√
1. Komputer ditambah	57,89	17,65	X2	-1,14	BP		√
2. LCD dan Layar ditambah	16,81		X15	-0,72	BP		√
3. Koneksi Internet di perbaiki	19,47				BP		√
4. Tidak perlu diperbaiki atau	5,31				BP	√	
5. Jaringan WAN dperbaiki		41,18	X5	-1,14	BP	√	
6. Bandwith Ditambah		29,41			BP	√	
C. Fasilitas Pelayanan					RP	√	
1. Papan Informasi	29,82		X3	-1,25	RP		√
2. Tata dan letak untuk	25,44	5,00	X1	-1,56	BP		√
3. SDM perlu ditambah	24,56	2,50	X14	-1,30	BP		√
4. Ruang Tunggu	15,79						
5. Tidak Perlu ditambah dan diperbaiki	4,39					√	
6. Software		11,76	X7	-1,02	BP	√	√

Sumber : Penelitian lapangan (2008)

Keterangan : RP = Revisi/Perbaikan atau Penambahan, BP = Target Pengembangan

Berdasarkan Tabel 6.2 untuk perencanaan peningkatan kualitas pelayanan PSB *online* mayoritas responden menginginkan adanya peningkatan kualitas pelayanan dengan melakukan pengembangan terhadap komponen penambahan komputer, perbaikan jaringan, penambahan bandwit , dan pengadaan sumber daya manusia terutama dalam teknisi dan programmer.

6.2. Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan PSB *Online* Dari Sisi Penerima Pelayanan (*Demand Side Planning*)

Merupakan perencanaan dari sisi kebutuhan dan harapan masyarakat yang lebih dititik beratkan kepada produk pelayanannya, yaitu informasi tentang PSB *online*. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan ketersediaan informasi PSB *online* yang akurat, Dinas Pendidikan Kota Padang bekerja sama dengan sekolah dan pusat komputerisasi (PUSKOM) serta Pemerintah Kota Padang agar dapat menjalankan beberapa program aksi sesuai dengan visi misi dan perannya masing-masing.

6.2.1. Perencanaan Peningkatan Kualitas pelayanan PSB *Online* Dari Sisi Penerima Pelayanan (*Demand Side Planning*) di Dinas Pendidikan Kota Padang

Sesuai dengan misinya untuk mewujudkan tercapainya pemerataan dan perluasan pendidikan, relevansi, peningkatan mutu dan daya saing serta penguatan tata kelola, akuntabilitas dan pencitraan publik. Dinas Pendidikan Kota Padang dapat melaksanakan program bimbingan teknis dan penyebarluasan informasi PSB *online* serta pembinaan terhadap sekolah yang akan menghasilkan tamatan SD/MI dan SMP/MTS.

a) Bimbingan Teknis Informasi PSB *online*

Bimbingan teknis dilakukan pada sekolah-sekolah yang akan menghasilkan tamatan SD/MI dan SMP/MTs maupun komite sekolah atau orang tua siswa, agar para siswa yang akan menamatkan pendidikan di sekolah tersebut untuk mendapatkan sekolah yang baru sebagai lanjutan dari sekolah sebelumnya memahami dan mengetahui PSB sistem *online*. Proses bimbingan ini dilakukan dengan cara sistem jaringan informasi, diantaranya dua tahap;

Tahapan pertama: membentuk tim sukses Pelayanan PSB *online* dengan menunjuk salah seorang guru dari sekolah-sekolah yang akan menghasilkan tamatan SD/MI dan SMP/MTs dan pada yang bersangkutan diberikan sosialisasi/penyeluhan tentang proses dan aturan pendaftaran PSB dengan sistem *online* dengan jadwal dan waktu secukupnya. Proses bimbingan/sosialisasi mengingat jumlah sekolah untuk SD/MI dan SMP/MTs cukup banyak, maka pelaksanaannya dapat dilakukan untuk guru SMP/MTs dapat dikoordinir langsung oleh Dinas Pendidikan Kota Padang. Sedangkan untuk guru SD/MI dapat dilakukan dimasing-masing Dinas Pendidikan Kecamatan dengan melibatkan pengawas SD/TK di kecamatan bersangkutan.

Tahapan kedua ; guru/tim yang telah memperoleh bimbingan teknis informasi pelayanan PSB *online* bertanggungjawab sepenuhnya untuk menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat melalui siswa dan orang tua siswa. Penyampaian informasi pelayanan PSB *online* ini, disampaikan kepada siswa dapat dilakukan sebelum atau sesudah ujian nasional dilakukan atau sewaktu pengumuman hasil ujian nasional. Sedangkan untuk orang tua siswa

dapat dilakukan pada waktu pengambilan rapor semester V untuk siswa SMP/MTs dan semester XI untuk siswa SD/MI.

b) Penyebarluasan Informasi PSB *online*

Untuk melaksanakan program ini disamping dengan sistem cara pada point 1 diatas juga diperlukan ; (1) pembuatan *website* dan data *on-line*, dimana *website* yang sudah ada selama ini belum memuat tentang profil sekolah secara lengkap baik potensi yang dimiliki maupun batas NUN terendah yang diterima untuk mendapatkan sekolah tersebut; (2) melakukan publikasi tentang PSB *online* yang lebih intensif dan komunikatif, melalui siaran radio, televisi, media cetak bekerja sama dengan Disparinkom Kota Padang, dan penyebaran brosur selebaran hingga ke kecamatan-kecamatan dan masyarakat melalui kegiatan wirid remaja yang dilaksanakan di masjid setiap satu kali dalam sebulan oleh siswa SMP/MTs dan SMA/MA.

Program dan uraian kegiatan tersebut diatas dengan membuat target pengembangan seperti Tabel 6.1

Tabel 6.3 WS.01 TARGET PENGEMABANGAN

N O	KOMPONEM	KONDISI AKHIR (Profil)	KONDISI NYATA	KESEN JANGAN	TARGET PENGEMBANGAN
I	Terwujudnya pemasyarakatan PSB <i>online</i> di Kota Padang	Masyarakat memahami penerimaan siswa baru dengan sistem <i>online</i> secara utuh	Belum semua masyarakat memahami pelayanan PSB <i>online</i>	Sosialisasi PSB <i>online</i> belum optimal	Meningkatkan kemampuan tamatan SD/MI dan SMP/MTs terhadap PSB sistem <i>online</i>
					Meningkatkan Pengetahuan masyarakat tentang pelaksanaan PSB <i>online</i>

Dari target pengembangan akan diuraikan program dan kapan akan dilaksanakan, seperti terlihat pada Tabel 6.2.

Tabel 6.4 WS.02 TARGET PENGEMABANGAN TAHUNAN

TARGET PENGEMBANGAN	PROGRAM	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Meningkatkan kemampuan tamatan SD/MI dan SMP/MTs terhadap PSB sistem online	Membentuk Tim Teknis Penyebaran Informasi PSB <i>online</i>	√					
	Pembekalan pengetahuan PSB <i>online</i> kepada setiap tamatan SD/MI dan SMP/MTs	√	√	√	√	√	√
Meningkatkan Pengetahuan masyarakat tentang pelaksanaan PSB <i>online</i>	Penyebaran informasi PSB <i>online</i> kepada masyarakat	√	√	√	√	√	√

Sumber : *Business plan* yang diolah (2008)

Biaya yang dibutuhkan untuk komponen terwujudnya pemasayarakatan PSB *online* di masyarakat Kota Padang yaitu sebesar Rp. 160.960.000,-, dimana sumber dananya berasal dari APBD Kota Padang yang melekat anggaran tahunan Dinas Pendidikan Kota Padang sebesar Rp. 119.400.000,- (74,18%), Komite sekolah sebesar Rp. 22.360.000,- (13,89%), sumber dana yang berasal dari swadaya masyarakat untuk mengsosialisasikan PSB *online* dimasjid-masjid yang ada di Kota Padang yaitu sebesar Rp. 2.400.000,- (1,49%). Kemudian sumber dana yang diharapkan dari sponsor seperti PT.Telekomunikasi yaitu sebesar Rp. 16.400.000,- (10,44%). Untuk lebih jelasnya rincian biaya dapat dilihat pada WS.3 Tabel 6.3.

Tabel 6. 5 WS.03 PROGRAM DAN KEGIATAN

PROGRAM	KEGIATAN	SUMBER DANA DALAM PULUHAN JUTAAN RUPIAH				
		APBD	KOMITE	SWA DAYA	SPONSOR	TOTAL
Membentuk Tim Teknis Penyebaran Informasi PSB <i>online</i>	Menyusun Program Kerja dan Pemetaan SDM untuk tim teknis	20,00				20,00
	Melakukan Bimbingan dan Pelatihan pemahaman PSB <i>online</i> :					
	a. 433 orang Guru SD/MI	43,30				43,30
	b. 111 orang Guru , 40 org Pengawas serta 60 org Mubaliq	21,10				21,10
Pembekalan pengetahuan PSB <i>online</i> kepada setiap tamatan SD/MI dan SMP/MTs	Memberikan sosialisai PSB <i>online</i> kepada setiap siswa yang akan menamatkan SD/MI		4,33			4,33
	Memberikan sosialisai PSB <i>online</i> kepada setiap siswa yang akan menamatkan SMP/MTsI		1,11			1,11
Penyebaran informasi PSB <i>online</i> kepada masyarakat	Memberikan sosialisasi kepada orang tua SD/MI dan SMP/MTs sewaktu pembagian rapor		11,28			11,28
	Memberikan sosialisasi kepada komite sekolah SD/MI dan SMP/MTs		5,64			5,64
	Memberikan sosialisasi kepada Masyarakat sewaktu wirid remaja dan wirid lainnya di masjid – masjid Kota Padang			2,40		2,40
	Mencetak Brosur dan selebaran yang dibagikan kepada masyarakat	20,00			6,80	26,80
	Mensosialisasikan melalui Media cetak, Radio dan Televisi	15,00			10	25,00
JUMLAH BIAYA YANG DIPERLUKAN		19,40	22,36	2,40	16,80	160,96
PORSENTASE PERUNTUKAN (%)		74,18	13,89	1,49	10,44	100

Sumber : *Business plan* yang diolah (2008)

6.2.2. Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan PSB *online* Dari Sisi Penerima Pelayanan (*Demand Side Planning*) di Tiga Unit Pelayanan

Sesuai dengan perannya untuk memberikan jasa pelayanan kepada siswa sebagai penerima pelayanan PSB *online* untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh siswa dalam hal kondisi dan potensi sekolah, setiap sekolah dari

ketiga unit pelayanan (SMA Negeri 4 Padang, SMA Negeri 10 , dan SMA Negeri 14 Padang) dan juga sekolah lain dapat melakukan:

1. Membuat *Website* sekolah untuk memberikan informasi tentang profil sekolah, sistem pembelajaran, aturan dan tata tertib sekolah, dan potensi yang dimiliki sebagai pedoman bagi masyarakat untuk menetapkan pilihan terhadap sekolah tujuan.
2. Membuat data base pelamar/pendaftar yang akurat dan diperbaharui setiap tahun dengan mendata batas NUN tertinggi dan terendah yang diterima dan daya tampung sekolah.
3. Menyediakan ruangan pelayanan PSB *online* 1 Unit komputer yang terkoneksi dengan internet untuk mengakses *website* PSB *online* dan menayangkannya dengan melalui LCD, agar siswa sebagai penerima pelayanan dapat mengetahui kondisi PSB *online* sebelum mengisi formulir pendaftaran.

6.3. Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan PSB Online Dari Sisi Pemberi Pelayanan (*Supply Side Planning*)

Merupakan perencanaan dari sisi ketersediaan sarana dan prasarana, aturan dan kebijakan maupun sumber daya manusia pemberi pelayanan yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan PSB *online* di Kota Padang.

Untuk mengoptimalkan pelayanan PSB *online* Kota Padang, dari ketiga unit pelayanan (SMA Negeri 4 Padang, SMA Negeri 10 Padang dan SMA Negeri 14 Padang) dapat melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut pelayanan yang dominan memberikan ketidak puasan bagi siswa sebagai penerima pelayanan

pada setiap dimensi pelayanan PSB *online* berdasarkan faktor-faktor yang menyebabkannya, sebagai berikut:

a). Dimensi bukti fisik (*tangibles*)

Dari kemudahan dalam memperoleh informasi tentang penerimaan siswa baru dengan sistem *online* perencanaan kedepan yang harus dilakukan, adalah ; (a) melakukan penambahan 1 unit komputer dan 1 unit LCD untuk dapat mengakses dan menayangkan informasi tentang penerimaan siswa baru secara *online*; (b) mencetak brosur/selebaran yang untuk dibagikan kepada siswa sebelum mengisi formulir pendaftaran; (c) memperbanyak informasi dan papan informasi titik-titik lokasi yang dianggap sulit untuk mendapatkan informasi PSB *online*.

b) Dimensi kehandalan (*reability*)

Masalah software/program yang digunakan untuk menentukan proses hasil seleksi penerimaan siswa baru sudah cukup handal, cara entri data siswa sangat mudah cukup dengan entri nomor ujian nasional sebelumnya dan pilihan sekolah tujuan maka entri tersebut sudah dapat mengklafikasikan sisiwa diterima disuatu sekolah pilihannya. Namun akibat tidak adanya aturan dan kebijakan tentang batasan jumlah pilihan dan mapping sekolah, maka tidak terpenuhi daya tampung sekolah-sekolah yang memiliki profil kurang unggul karena di samping siswa tidak lapor diri juga peminat untuk sekolah tersebut relatif sedikit. Sehingga pelayanan PSB *online* kurang optimal karen adanya proses pendaftaran *online* gelombang ke dua dan ketiga. Perencanaan yang perlu dilakukan dalam hal ini

adalah merivisi kebijakan terhadap pemberlakuan sistem rayon dan batasan untuk jumlah pilihan sekolah tujuan.

c) Dimensi daya tanggap(*responsiveness*)

Masalah belum terbina dan belum membudayanya cara kerja *teamwork* di antara staf pemberi pelayanan, dapat diatasi dengan mengembangkan perilaku kerja yang positif yaitu rasa saling percaya dalam kelompok kerja, sikap saling membantu antar personal, dan kesediaan untuk mengambil inisiatif, dan menerapkan pembagian kerja yang jelas di antara staf pemberi pelayanan. Untuk hal ini juga dibutuhkan pengawasan oleh pimpinan Dinas Pendidikan dan atasan langsung terhadap staf pemberi pelayanan agar mereka menyadari dan melaksanakan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) masing-masing di dalam pelaksanaan pelayanan PSB *online*.

d) Dimensi jaminan (*assurance*)

Masalah ketidakpuasan penerima pelayanan terhadap kesabaran, keramahan, dan kesopanan staf dalam memberikan pelayanan dapat diperbaiki dengan meningkatkan kompetensi staf pemberi pelayanan, yaitu dengan membekali staf pemberi pelayanan dengan pengetahuan, ketrampilan, sikap dan perilaku seorang abdi masyarakat, melalui pendidikan dan pelatihan. Untuk hal ini dibutuhkan pembinaan yang intensif oleh pimpinan dan atasan langsung terhadap staf pemberi pelayanan agar mereka bertindak dan berperilaku sebagai seorang pelayan publik yang baik. Jajaran pimpinan di instansi ini juga harus mau memberikan contoh yang baik dengan, menjalin komunikasi yang lebih "fair" dengan para staf pelayanan PSB *online*.

e) Dimensi empati(*emphaty*)

Belum adanya kesungguhan dari staf pemberi pelayanan untuk memperhatikan kepentingan penerima pelayanan, dapat diatasi disamping dengan memberikan motivasi dan intensif kepada staf yang lebih baik juga diadakan penambahan personil untuk keterlibatannya dalam pelayanan PSB *online*, sehingga staf yang telah ditunjuk untuk bertugas dalam pelayanan ini memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugasnya..

6.4. Implikasi Kebijakan

Untuk mencapai pelayanan PSB *online* yang optimal dan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna pelayanan PSB *online*, maka dapat dirumuskan kebijakan-kebijakan berikut:

6.4.1. Kebijakan jangka Pendek (Program 1 tahun)

- Perbaikan aturan dan prosedur pelaksanaan PSB *online* seperti sistem rayonisasi, jumlah pilihan sekolah tujuan, dan daya tampung sekolah serta batas NUN yang diterima untuk masing-masing sekolah.
- Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan PSB *online*
- Peningkatan kompetensi staf pemberi pelayanan PSB *online*
- Peningkatan kompetensi tamatan SD/MI dan SMP/MTs melalui sosialisasi yang diberikan guru di sekolah-sekolah dan dari mubaliq pada waktu pelaksanaan wirid remaja yang diadakan di masjid.
- Peningkatan pemahaman bagi orang tua , komite sekolah terhadap pelayanan PSB *online* melalui rapat-rapat dan pertemuan pengambilan rapor siswa.

- Peningkatan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan PSB *online* melalui kegiatan wirid di masjid , media cetak, radio dan televisi

6.4.2. Kebijakan Jangka Menengah (Program 5 tahun)

Ditinjau dari pelaksanaan penerimaan murid baru pada tahun-tahun sebelumnya dan prespektif ekonomi masyarakat , dimana hasil observasi menunjukkan pada tahun sebelumnya siswa mendaftar rata-rata 4 buah sekolah sampai dengan 5 buah sekolah sesuai yang diinginkannya dan rata-rata biaya yang dikeluarkan sampai dapat diterima dan mendaftar ulang pada suatu sekolah mengeluarkan rata-rata memiliki cost biaya Rp. 100.000, sampai dengan Rp. 150.000,- (transportasi dan formulir pendaftaran). Pelaksanaan sistem PSB pada tahun tersebut masih terdapatnya diskriminasi dan intimidasi dari berbagai pihak , sehingga *akuntable* proses hasil seleksi PSB menjadi tidak optimal seperti yang diharapkan.

Kemudian dari hasil penelitian, pada pelaksanaan PSB *online* siswa cukup mendaftar pada satu sekolah untuk lima buah sekolah sebagai pilihan tujuan, dan rata-rata biaya yang dikeluarkan masyarakat sampai diterima pada suatu sekolah memiliki cost biaya Rp. 25.000,- sampai dengan Rp. 35.000,- (transportasi + formulir pendaftaran + layanan SMS + layanan internet).

Selanjutnya pelaksanaan sistem penerimaan siswa baru di Kota Padang perlu dilakukan kebijakan-kebijakan yang mengarah kepada peningkatan kualitas pelayanan, dimana masyarakat lazim dan terbiasa menerima pelayanan PSB dengan sistem *online*, maka pada tahun selanjutnya atau program jangka panjang “Siswa sudah terdaftar dan diterima pada suatu sekolah tanpa melakukan

pendaftaran”. Sedangkan sekolah-sekolah sebagai tempat pendaftaran PSB *online* pada saat ini tidak perlu repot “Menerima daftar nama-nama siswa untuk di didik pada tahun ajaran bersangkutan”.

Implikasi kebijakan ini didasari dari potensi-potensi yang sudah ada untuk dikembangkan. Potensi yang dimiliki oleh sekolah, telah memiliki jaringan internet dan memungkinkan untuk pengembangan *website* sekolah sebagai akses informasi profil sekolah. Sedangkan potensi yang sudah dimiliki Dinas Pendidikan Kota Padang untuk dikembangkan terhadap implikasi kebijakan ini adalah memiliki data *base* setiap tahun tamatan dan NUN SD/MI dan SMP/MTs. Perencanaan yang akan dilakukan pada program jangka panjang sebagai implikasi kebijakan adalah “**Program PSB *online* Mandiri**” yang memiliki komponen-komponen sebagai berikut :

- Pembuatan sistem data on-line tamatan (NUN dan Sekolah Pilihan) SD/MI dan SMP/MTS.
- Penyediaan *Brainware* untuk Sys-admin (*Website*) dan *programmer* untuk komputer Sever *Online* Kota Padang.
- Penyediaan infrastruktur ICT (*infomation comunication and tekhology*)
- Melakukan sosialisai/pendidikan pelatihan kepada masyarakat.

Implikasi kebijakan terhadap komponen diatas dapat dilihat pada target pengembangan WS.1 pada Tabel 6.6.

Tabel 6.6 WS.01 TARGET PENGEMABANGAN

N O	KOMPONEM	KONDISI AKHIR (Profil)	KONDISI NYATA	KESENJANGAN	TARGET PENGEMBANGAN
I	Perjaringan data base <i>online</i> tamatan SD/MI dan SMP/MTs Kota Padang	Kota Padang memilki data base tamatan SD/MI dan SMP/MTs setiap tahun ajaran	Kota Padang memilki data base Nilai Ujian Nasional (NUN) SD/MI dan SMP/MTs setiap tahun ajaran	Kota Padang Belum memilki pemataan minat dan bakat tamatan SD/MI dan SMP/MTs	Meningkatkan keakuratan penjaringan data NUN tamatan SD/MI dan SMP/MTs Melakukan pemetaan pilihan/minat siswa tamatan SD/MI dan SMP/MTs Kota Padang
II	Penyediaan <i>Braiware</i> yang memilki komptensi yang handal	Dinas Pendidikan melmilki <i>Software</i> /Program penerimaan siswa baru	Program/ <i>Software</i> masih milik VDC Malang	Program/ <i>Software</i> yang dimilki bersifat kontrak	Kota Padang Memilki Programer dan Sys-admin untuk pelaksanaan PSB online
					Kota Padang Memilki komputer Sever untuk <i>Hosting, mail server, DNS server</i> dan data base server
		Setiap SD/MI,SMP/MTs ,dan SMA/MA memilki Website Sekolah	Beberapa sekolah sudah memilki Website	Sekolah belum memilki SDM	Penyediaan tenaga SDM untuk Sys-admin
					Meningkatkan promosi sekolah melalui Website Penyediaan srana dan prasana
III	Penyediaan Infrastruktur ICT Kota Padang	Setiap sekolah SD/MI, SMP/MTs,dan SMA/MA terkoneksi dengan internet	Program <i>School net</i> sudah sudah berjalan di beberapa sekolah dan telah memilki ICT Center Kota Padang	Sarana dan Prasarana Infrastruktur ICT belum memadai	Manjamin ketersediaan jaringan LAN dan WAN disetiap sekolah
					Menjamin ketersediaan Bandwith
					Pengadaan sarana komputer dan prasarana lainnya
III	Terwujudnya pemasyarakatan Penerimaan Siswa dengan sistem <i>online</i>	Masyarakat Kota Padang memahami PSB dengan sistem <i>online</i> yang baru secara utuh	Sistem <i>online</i> sudah sudah menjadi budaya di Kota Padang	Sosialisasi dan penyebaran informasi belum jalan	Meningkatkan kemampuan tamatan SD/MI dan SMP/MTs untuk menentukan pilihan sesuai dengan atauran dan prosedu yang berlaku

Sumber : *Business plan* yang diolah (2008)

Dari target pengembangan dengan *business plan* akan duraikan program dan kapan akan dilaksanakan , seperti terlihat pada Tabel 6.7.

Tabel 6.7 WS.02 TARGET PENGEMBANGAN TAHUNAN

TARGET PENGEMBANGAN	PROGRAM	08	09	10	11	12	13
Meningkatkan keakuratan penjarangan data NUN tamatan SD/MI dan SMP/MTs	Membentuk Tim Penjarangan Data	√					
	Mengadakan diklat penjarangan Data		√				
Melakukan pemetaan pilihan/ minat siswa tamatan SD/MI dan SMP/MTs Kota Padang	Menjaring data minat/sekolah tujuan tamatan tamatan SD/MI dan SMP/MTs Kota Padang		√	√	√	√	√
Kota Padang Memiliki Programmer dan Sys-admin untuk pelaksanaan PSB online	Menyediakan dan Mengangkat SDM untuk Programer dan Sys-admin Server		√	√	√	√	√
	Menyediakan Jejaringan WAN Kota Padang baik bersifat Internet maupun intranet			√			
	Menyediakan Bandwith			√	√	√	√
Kota Padang Memiliki komputer Sever untuk Hosting, mail server, DNS server dan data base server	Pengadaan Komputer server dan sarana lainnya		√				
	Menyediakan Fortal Website, DNS server, Mail Server, dan Hosting			√			
Penyediaan tenaga SDM dan pengadaan sarana lainnya disetiap sekolah	Pengadaan KomputerServer Sekolah		√				
	Menyediakan jaringan LAN dan WAN			√			
	Menyediakan SDM untuk Sysadmin		√	√	√	√	√
	Mengadakan diklat Sysadmin		√				
Meningkatkan promosi sekolah melalui Website	Membuat Website Sekolah dan melakukan promosi sekolah			√			
Penyediaan srana dan prasana Infra struktur ICT	Meningkatkan dan memberdayakan ICT Center Kota Padang		√				
	Meneydiakan Fortal SIM : FMIS, EMIS, dan SAS dan pembelajaran E-learning				√		
Manjamin ketersdiaan jaringan LAN dan WAN disetiap sekolah	Mengadakan Diklat Jaringan WAN dan LAN			√			
Menjamin ketersediaan Bandwith	Membuat jaringan LAN dan WAN untuk setiap sekolah			√			
Menjamin ketersediaan Bandwith	Melakukan kontrak dengan Vendor untuk menjamin tersedia Bandwith disetiap sekolah			√			
Pengadaan sarana komputer dan prasarana lainnya	Membuat dan menambah Komputer untuk labor internet disetiap sekolah				√		
Meningkatkan kemampuan tamatan SD/MI dan SMP/MTs dalam mennetukan pilihahan sekolah	Melakukan sosialisai kepada setiap tamatan			√	√	√	√
	Menyebarkan informasi kepada masyarakat		√	√	√	√	

Sumber : *Business plan* yang diolah (2008)

Biaya yang dibutuhkan merubah sistem pemasayarakatan PSB *online* sekarang dan untuk dianggarkan oleh APBD Pemerintah Kota Padang dan

Sekolah /Komite sekolah serta lembaga lainnya sebesar Rp. 10.915.006.000,-, dimana sumber dananya berasal dari APBD Kota Padang yang melekat anggaran tahunan Dinas Pendidikan Kota Padang sebesar Rp. 850.045.000,- (7,79%), Komite sekolah sebesar Rp. 10.054.340.000,- (92,03%), sumber dana yang berasal dari swadaya masyarakat untuk mengsosialisasikan PSB *online* dimasjid-masjid yang ada di Kota Padang yaitu sebesar Rp. 2.400.000,- (0,02%). Kemudian sumber dana yang diharapkan dari sponsor seperti PT. Telekomunikasi yaitu sebesar Rp. 16.800.000,- (0,15%). Untuk lebih jelasnya rincian biaya dapat dilihat pada WS.3 Tabel 6.8.

Tabel 6.8 WS.03 PROGRAM DAN KEGIATAN

PROGRA M	KEGIATAN	SUMBER DANA DALAM PULUHAN JUTAAN RUPIAH				
		APB D	KOMITE	SW A DA YA	SPO NSO R	TOTAL
Membentuk Tim Penjaringan Data	Merekrut Tim Penjaraingan Data SD/MI dan SMP/MTs	5,00				5,00
	Menetapkan Tim Penjaringan Data Hasil NUN SD/MI dan SMP/MTs	2,00				2,00
Mengadaka n diklat penjaringan Data	Membuat Program Kerja dan Petunjuk teknis penjaringan Data untuk Minat/Pilihan Sekolah Tujuan	3,00				3,00
	Mengadakan Pelatihan bimbingan teknis Penjaringan Data Minat/Pilihan sekolah Tujuan	21,52				21,52
Menjaring data minat/sekolah tujuan tamatan tamatan SD/MI dan SMP/MTs Kota Padang	Menjaring Data NUN, No. Ujian Nasional, Asal Sekolah dan Alamat Tamatan 414 SD/MI dan 99 SMP/ MTS	1,50				1,50
	Menjaring Data untuk Sekolah Pilihan SMP bagi Tamatan 414 SD/MI dan sekolah pilihan SMA/SMK bagi 99 SMP/ MTSn		10,52			10,52
	Melakukan Pra Pendaftaran bagi Tamatan SD/MI dan SMP/MTs bagi Tamatan Luar Kota Padang	5,00				5,00

Bersambung.....

Tabel 6.8 WS.03 PROGRAM DAN KEGIATAN (Sambungan)

PROGRAM	KEGIATAN	SUMBER DANA DALAM PULUHAN JUTAAN RUPIAH				
		APBD	KOMIT E	SWA DA YA	SPON SOR	TOTAL
Membentuk Tim Penjaringan Data	Merekrut Tim Penjaraingan Data SD/MI dan SMP/MTs	5,00				5,00
	Menetapkan Tim Penjaringan Data Hasil NUN SD/MI dan SMP/MTs	2,00				2,00
Mengadakan diklat penjaringan Data	Membuat Program Kerja dan Petunjuk teknis pen jaringan Data untuk Minat/Pilihan Sekolah Tujuan	3,00				3,00
	Mengadakan Pelatihan bimbingan teknis Penjaringan Data Minat/Pilihan sekolah Tujuan	21,52				21,52
Menjaring data minat/sekolah tujuan tamatan tamatan SD/MI dan SMP/MTs Kota Padang	Menjaring Data NUN, No. Ujian Nasional, Asal Sekolah dan Alamat Tamatan 414 SD/MI dan 99 SMP/ MTS	1,50				1,50
	Menjaring Data untuk Sekolah Pilihan SMP bagi Tamatan 414 SD/MI dan sekolah pilihan SMA/SMK bagi 99 SMP/ MTSn		10,52			10,52
	Melakukan Pra Pendaftaran bagi Tamatan SD/MI dan SMP/MTs bagi Tamatan Luar Kota Padang	5,00				5,00
Menyediakan dan Mengangkat SDM untuk Prog ramer dan Sys-admin Server	Menyediakan dan Mengangkat Programer 2 Orang untuk Software Online	10,00				10,00
	Menyediakan dan Mengangkat Sys-admin 2 Orang Server	7,00				7,00
Menyediakan Jejaringan WAN Kota Padang	Menyediakan Ruangan Server	25,00				25,00
	Membuat jaringan WAN dan LAN untuk data Online	5,00				5,00
Menyediakan Bandwith	Menyewa Bandwith	72,00				72,00
Pengadaan Komputer server dan sarana lainnya	Pengadaan Komputer Server 5 Unit , dan 2 Unit Printer	125,00				125,00
	Pengadaan Router dan Swiches Cisco 2 Unit	60,00				60,00
	Pengadaan Meja dan Kursi 4 Unit, Rak/almari Untuk server	12,00				12,00
	Pengadaan Fiiling Cabinet 2 Buah	3,00				3,00
	Pengadaan AC 1,5 PK 1 buah	7,00				7,00
Menyediakan Portal Website, DNS server, Mail Server, dan Hosting	Pengadaan Website dan Data base Online	12,00				12,00
	Penyediaan Hosting Untuk Sekolah-sekolah	3,00				3,00
	Penyediaan DNS Server dan Mail Server	3,00				3,00
Pengadaan Komputer Server Sekolah	Pengadaan 1 Unit Komputer server untuk 414 SD/MI dan 99 SMP/MTs		3.078			3.078,00
Menyediakan jaringan LAN dan WAN	Membuat jaringan WAN dan LAN		769,50			769,50
	Menyediakan Sys-Admin untuk menangani ICT sekolah		256,50			256,50
Mengadakan diklat Sysadmin	Menyusun dan Pengadaan Materi diklat Sysadmin	7,70				7,70
	Mengadakan pelatihan Sys-admin	153,90				153,90
Membuat Website Sekolah dan melakukan promosi sekolah	Menyusun dan menjaring potensi yang dimiliki untuk profil sekolah		153,90			153,90
	Mengadakan Website sekolah		513			513,00
Meningkatkan dan memberdayakan ICT Center Kota Padang	Meningkatkan peran dan fungsi ICT Center Kota Padang	2,00				2,00
	Mencydiakan Portal SIM : FMIS, EMIS, dan SAS dan pembelajaran E-learning	15,00				15,00
	Mengadakan Diklat Jaringan WAN dan LAN	153,90				153,90
	Menyusun bahan ajar dan modul interaktif mata diklat UN untuk SD/MI,SMP/MTs, dan SM/SMK untuk 27 Modul	81,00				81,00
	Melakukan kontrak dengan Vendor untuk menajamin tersedia Bandwith disetiap sekolah		72			72,00

Sambungan....

Tabel 6.8 WS.03 PROGRAM DAN KEGIATAN (*Sambungan*)

PROGRAM	KEGIATAN	SUMBER DANA DALAM PULUHAN JUTAAN RUPIAH				
		APBD	KOMITE	SWA DAYA	SPONSOR	TOTAL
	Melakukan kontrak dengan Vendor untuk menajamin tersedia Bandwith disetiap sekolah		72			72,00
Membuat dan menambah Komputer untuk labor internet disetiap sekolah	Pengadaan Subsidi untuk Labor Komputer disekolah SD/MI (5 Unit)		5.175			5.175,00
Melakukan sosialisai kepada setiap tamatan	Melakukan sosialisai kepada setiap tamatan SD/MI dan SMP/MTs untuk Menjaring Data Minat/dan Bakat Terhadap sekolah pilihan	20,00				20,00
Menyebarkan informasi kepada masyarakat	Memberikan sosialisasi kepada orang tua SD/MI dan SMP/MTs sewaktu pembagian rapor		11,28			11,28
	Memberikan sosialisasi kepada komite sekolah SD/MI dan SMP/MTs		5,64			5,64
	Memberikan sosialisasi kepada Masyarakat sewaktu wirid remaja dan wirid lainnya di masjid -masjid Kota Padang			2,40		2,40
	Mencetak Brosur dan selebaran yang dibagikan kepada masyarakat	20,00			6,80	26,80
	Mensosialisasikan melalui Media cetak, Radio dan Televisi	15,00			10	25,00
JUMLAH BIAYA YANG DIBUTUHKAN		850,52	10.045,34	2,4	16,80	10.915,06

Sumber : *Business plan* yang diolah (2008)

Berdasarkan Tabel 6.8 di atas Unit Cos yang akan disubsidi oleh SD/MI dan SMP/MTs tahun 2009 untuk masing-masing sekolah adalah Rp. 19.580.000, untuk 1 tahun anggaran, dengan rincian untuk komputer server Rp. 6.000.000, dan untuk pengadaan labor komputer 5 unit komputer dengan harga Rp. 7.500.000,-.

BAB 7

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kondisi pelayanan PSB *online* yang diselenggarakan oleh ketiga unit pelayanan (SMA Negeri 4 Padang, SMA Negeri 10 Padang, dan SMA Negeri 14 Padang), pada saat ini masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat yaitu siswa sebagai penerima pelayanan PSB *online*, karena pelayanan PSB sistem *online* belum dilaksanakan secara optimal.
- b. Rata-rata skor ServQual yang bernilai minus, menunjukkan bahwa harapan (ekspektasi) siswa terhadap pelayanan PSB *online* lebih tinggi dari pada penilaian (persepsi) siswa terhadap pelayanan PSB sistem *online* yang mereka terima. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan siswa sebagai penerima pelayanan terhadap pelayanan PSB *online*.
- c. Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat diidentifikasi bahwa ketidakpuasan calon siswa baru sebagai penerima pelayanan PSB sistem *online* antara lain dalam hal:
 - Kenyamanan tempat pelayanan, dari sisi dimensi bukti fisik.
 - Keakuratan pengadministrasian dokumen oleh staf pemberi pelayanan, dari sisi dimensi kehandalan.

- Kecepatan dan ketepatan staf dalam memberikan pelayanan , dari sisi dimensi daya tanggap.
- Kesabaran, keramahan dan kesopanan staf dalam memberikan pelayanan, dari sisi dimensi jaminan.
- Dapatnya staf pemberi pelayanan untuk memahami kebutuhan penerima pelayanan, dari sisi dimensi empati.

d. Kekurangan faktor-faktor pelayanan yang menimbulkan ketidak-puasan tersebut, disebabkan oleh:

- Belum adanya data base informasi PSB *online* yang lengkap dan akurat yang sesuai kebutuhan masyarakat.
- Keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pemberi pelayanan PSB sistem *online*, sehingga pelayanan yang diberikan relatif memakan waktu dan mengakibatkan ketidaknyamanan bagi penerima pelayanan.
- Rendahnya kompetensi staf pelaksana pelayanan PSB sistem *online*, sehingga tidak mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, memiliki kesabaran, keramahan dan kesopanan serta berempati pada penerima layanan.
- Belum tertanamnya perilaku kerja positif pada pemberi pelayanan PSB sistem *online*.

e. Dengan adanya pelaksanaan PSB dengan sistem *online* memiliki dampak yang dirasakan masyarakat adalah dimana hasil seleksi PSB bersifat akuntabel, transparan, kompetitif, tidak diskriminatif dan seluruh masyarakat

diperlakukan sama. Namun dibalik itu faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan juga akibat proses PSB dengan sistem *online* :

- Struktur pertumbuhan perekonomian Kota Padang masih dinominasi oleh sektor pengangkutan dan komunikasi, sektor pengangkutan pada dasarnya yang berperan adalah masyarakat yang berasal dari golongan ekonomi menengah kebawah, sehingga dengan *online* penghasilan menjadi berkurang (mayoritas penduduk Kota padang). Masyarakat yang memiliki ekonomi menengah kebawah berimplikasi terhadap kemampuan penguasaan informasi teknologi yang rendah, sehingga pelayanan PSB *online* tidak memiliki dampak menguntungkan bagi mereka (banyak tidak lapor diri/daftar ulang), dan sebagai akibatnya masyarakat memiliki kemampuan dan menguasai teknologilah yang merasa diuntungkan, karena memiliki strategi untuk mendaftar PSB secara *online*. Akhirnya masyarakat ekonomi lemah akan tetap terpinggirkan.
- Untuk itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan sebuah konsep perencanaan baik dari sudut pandang *demand* (penerima pelayanan) yaitu menyediakan informasi yang akurat, maupun dari sudut pandang *supply* (pemberi pelayanan) yaitu melakukan perbaikan sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia pemberi pelayanan, dengan memperhatikan konsep analisa secara menyeluruh, konsep *business plan*, mempertimbangkan ketersediaan anggaran dan manfaat serta efektifitas dari program yang akan dilaksanakan.

7.2. Rekomendasi

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat direkomendasikan beberapa hal yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PSB sistem *online* di Kota Padang, agar sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi harapan calon tamatan SD/MI dan SMP/MTs khususnya dan masyarakat pada umumnya, sebagai berikut:

7.2.1 Peningkatan Kualitas Pelayanan PSB Sistem *Online* Dalam Jangka Pendek (1 Tahunan)

- a. Perlunya perbaikan aturan dan prosedur pelaksanaan PSB *online* seperti jumlah pilihan sekolah tujuan, sebaran NUN dan batas NUN yang diterima untuk masing-masing sekolah.
- b. Perlunya dikaji ulang sistem rayonisasi terhadap daya tampung setiap sekolah seperti dalam rayon, luar rayon dalam Kota Padang, dan luar rayon luar Kota Padang sekaligus juga mempertimbangkan keberadaan masyarakat disekitar lokasi sekolah yang merupakan salah satu *stakeholder* yang telah berperan menyediakan lahan /area sekolah untuk kelanjutan proses pendidikan.
- c. Perlunya perbaikan sarana dan prasarana pelayanan PSB *online*
- d. Perlunya peningkatan kompetensi staf pemberi pelayanan PSB *online*
- e. Perlunya peningkatan kompetensi tamatan SD/MI dan SMP/MTs terhadap pelayanan PSB *online*.
- f. Perlunya peningkatan pemahaman bagi orang tua , komite sekolah, dan masyarakat terhadap pelayanan PSB *online*.

7.2.2 Peningkatan Kualitas Pelayanan PSB Sistem *Online* Dalam Jangka Waktu Jangka Panjang Atau Lima Tahunan Dengan Sistem “PSB *Online Mandiri*”

- a. Perlunya pembuatan sistem data on-line tamatan (NUN dan Sekolah Pilihan) SD/MI dan SMP/MTs.
- b. Perlunya penyediaan Brainware untuk Sys-admin (*Website*) dan programmer untuk komputer sever *online* Kota Padang.
- c. Perlunya penyediaan infrastruktur ICT (*infomation communication and tekhnology*)
- d. Perlunya dilakukan sosialisasi/pendidikan pelatihan kepada masyarakat tentang pelaksanaan program PSB *online Mandiri*.
- e. Perlunya penelitian yang lebih lanjut terhadap penyebaran NUN yang tidak merata disetiap sekolah, dampaknya terhadap kualitas hasil belajar, dan kegairahan guru dalam penyajian pembelajaran dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di Kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosin , (2006). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Aritonang, Lerbin RR, (2005). *Kepuasan Pelanggan-Pengukuran dan Penganalisan dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bogdan, R.C. & Biklen, S.K.(terjemahan Munandir). (1990). *Riset Kualitatif Untuk Pendidikan: Pengantar ke Teori dan Metode*. Jakarta: PAU-PPAI.
- Disdik Kota Padang, (2007). *Petunjuk Teknis PSB Sistem Online Kota Padang*.
- Fitzsimmons, James A dan Mona J, *Service Management ; Operations, Strategy, Information Technology*. Fith edition, Mc Graw-Hill, New York, 2006.
- Gitomer, J *Customer Satisfaction is Worthless, Customer Layality is Prceless : How to Make Customers Love You. Keep Then coming Back, and Tell Everyone They know*, Austin. TX Bard Press, 1998.
- Hasri, Salfen. (2004) *Manajemen Pendidikan: Pendekatan Nilai dan Organisasi: Padang : Yayasan Pendidikan Makasar*.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, *Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Manajemen*, BPFE-Yogyakarta, 1999.
- Irwan, D. Hadi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta , 2002.
- Ketler. Philip dan Nancy Lee. (2007), *Pemasaran di Sektor Publik Panduan Praktis untuk Meningkatkan Kinerja Pemerintah*. PT. Indeks, indeks@cbn.net.id.
- Moleong. Lexy. J. (1994). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Muhadjir, Noeng. (1996). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Rake Sarasin.

- Nasution, S. (1992). *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Ratnawati, P, 2001, *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*, Pusat Data dan Informasi Pendidikan, Balitbang Depdiknas Jakarta
- Shahin, Arash, *SERVQUAL and Model Of Service Quality Gaps : A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Service*, Department Of Management, University of Isfahan, Iran.
- Spradley, James P. (1997).(terjemahan Misbah Zulfa Elizabeth) *Metode Etnografi*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Soekartawi (2001). *Seven Ways for Successful Academic Networking*, Jakarta. BPKLN Depdiknas.
- Sugiarto, dkk (2001), *Teknik Sampling*, PT Gramedia Pustaka, Utama Jakarta
- Sujana, dkk (2001), *Metode Statistika*, Tarisoto, Bandung.
- Tim Telkom PSB Online.(2007). *Pusat Informasi PSB Realtime Online*, Jakarta. Telkom Indonesia. Website :www.psb-online.or.id.
- Tjiptono, Fandy , (2002), *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregoreus Candra, (2005), *Service , Quality & Satisfication Service (TQS)*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Undang-Undang, No. 20. (2003). *Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta. 2003.
- Umar, Husen. *Studi Kelayakan Bisnis; Teknis Menganalisis Rencana Bisnis Secara Komprehensif*, edisi 2, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003

DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN
PERENCANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PSB SISTEM ONLINE
DI KOTA PADANG

A. PENJELASAN

- ✓ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk penulisan karya ilmiah (tesis) sebagai salah satu syarat untuk dapat meraih gelar Master pada Program Studi Perencanaan Pembangunan Konsentrasi Perencanaan Pendidikan UNAND Padang
- ✓ Penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan tidak untuk di publikasikan, oleh karena itu identitas responden akan sangat dijaga kerahasiaannya
- ✓ Isilah Jawaban dari semua pertanyaan yang ada pada kuesioner ini dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda ✓ pada salah satu kotak jawaban yang dipilih. Termakasih.

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama	:	Jenis Kelamin	:
Sekolah	:	Kelas	:
Asal SLTP	:	Jumlah NEM	:
Pendidikan Orang tua	:	Penghasilan Orang tua perbulan	:

C. PERTANYAAN UMUM

- (1). Dengan siapa kamu mendaftar PSB Online ?
☐ Orang Tua ☐ saudara ☐ teman ☐ sendiri
☐ Atau dengan yang lainnya , tuliskan
- (2). Sebelum mendaftar apakah kamu pernah memperoleh informasi/penjelasan tentang cara mendaftar PSB dengan sistem online?
☐ pernah ☐ belum pernah
- (3). Jika pernah, dari mana saja informasi/penjelasan tersebut kamu dapatkan ?
☐ Koran, TV ☐ Selebaran/Papan Pengumuman ☐ Panitia PSB online
☐ Guru di sekolah ☐ dan lainnya , tuliskan
- (4). Dan Informasi/penjelasan yang kamu dapatkan tentang apa saja ?
☐ cara pendaftaran ☐ Sekolah Tujuan ☐ Daya Tampung Sekolah ☐ Batas Nilai Diterima
☐ dan informasi lainnya , tuliskan
- (5). Berapa jarak tempat tinggal kamu dari tempat pendaftaran PSB online ?
☐ < 3 km ☐ 3 km – 5 km ☐ > 5 km
- (6). Berapa biaya transportasi kamu untuk menjangkau sekolah sebagai tempat pendaftaran PSB Online ?
☐ tidak ada biaya ☐ < Rp. 3.000 ☐ Rp. 3.000 s.d Rp. 5.000 ☐ > Rp. 5.000,-
- (7). Setelah proses pendaftaran selesai, Dari mana kamu mengetahui posisi hasil seleksi diterima atau tidaknya kamu diantara sekolah pilihan?
a. Melihat di Internet : ☐ tidak pernah ☐ Setiap hari atau ☐ kali dalam masa pengumuman
b. Melalui SMS : ☐ tidak pernah ☐ Setiap hari atau ☐ kali dalam masa pengumuman
c. Tidak pernah menggunakan cara a dan b , hanya mengetahui via pengumuman di sekolah tempat mendaftar PSB Online
- (8). Berapa perkiraan biaya yang kamu keluarkan termasuk uang pendaftaran, transportasi , biaya internet, biaya SMS dan sebagainya sampai kamu dinyatakan lulus dan lapor diri di sekolah sekarang?
☐ Rp. 10.000 – Rp. 25.000,- ☐ Rp. 25.000 – Rp.35.000 ☐ Rp.35.100 – Rp. 50.000 ☐ > Rp. 50.000
- (9). Kamu terdaftar di sekolah ini lulus PSB Online pada gelombang keberapa ?
☐ I ☐ II ☐ III ☐ IV
- (10). Dan sekolah sekarang merupakan pilihan ke dari pilhan yang sekolah yang dituju.

D. HARAPAN TERHADAP PELAYANAN PSB ONLINE

Cara Menjawab : Pilih salah satu jawaban yang diinginkan dengan menyilangi (X) jawaban yang sesuai dengan pilihan kamu dalam Kolom jawaban

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat Penting (SPT)	Penting (PT)	Cukup Penting (CPT)	Kurang Penting (KPT)	Tidak Penting (TPT)
1	Penampilan dan kesiapan serta kenyamanan tempat pendaftaran PSB online (tempat pengambilan formulir, Pengisian formulir, tempat pendaftaran, dan ruang tunggu)	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
2	Kemutakhiran fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan PSB online	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
3	Kemudahan mendapatkan informasi aturan dan prosedur pendaftaran, Sekolah tujuan, Daya tampung setiap sekolah, dan batas nilai diterima disetiap sekolah	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
4	Kemampuan , keterampilan, dan kesesuaian jumlah staf PSB online dalam memberikan pelayanan	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
5	Pelayanan PSB online prosesnya cepat dan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
6	Saat kamu mendapatkan kesulitan, staf Penerima PSB online simpatik dan memberikan bimbingan dan perhatian sungguh-sungguh	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
7	Keandalan sistem atau program melakukan pengadministrasian dokumen dan bebas dari kesalahan	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
8	Kebijakan sistem rayonisasi untuk menentukan sekolah pilihan	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
9	Peraturan-peraturan yang diterapkan oleh PSB sistem online	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
10	Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan peserta PSB online	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
11	Kejelasan tentang informasi keberadaan sekolah (batas NEM diterima, Daya tampung), dan sebaran NEM lulusan SLTP Kota Padang dengan kebutuhan pendaftar yang diberikan dalam pelayanan	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
12	Ketersediaan petugas pendaftaran untuk memberikan bantuan kepada peserta PSB Online	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
13	Staf PSB online menginformasikan jam pelayanan dengan jelas	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
14	Kemampuan staf PSB online memberikan pelayanan cepat dan tepat	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
15	Kemudahan memperoleh hasil seleksi PSB online setiap saat.	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
16	Taransparansi dan akuntabel pelayanan PSB online tanpa adanya intimidasi dari pihak lain	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat Penting (SPT)	Penting (PT)	Cukup Penting (CPT)	Kurang Penting (KPT)	Tidak Penting (TPT)
17	Kesesuaian aturan-aturan/ rumus yang digunakan dalam menetapkan hasil seleksi PSB online dan nilai yang dimiliki dengan sekolah pilihan peserta	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
18	Perlakuan yang sama terhadap semua peserta.	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
19	Kepentingan kemudahan memperoleh informasi tentang cara penerimaan siswa baru dengan sistem online.	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
20	Kemudahan mendapatkan hasil seleksi PSB online baik melalui Internet maupun via SMS	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
21	Perhatian staf PSB online secara individual dalam memberikan pelayanan pada peserta jika peserta menghadapi kesulitan	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
22	Usaha Panitia untuk bisa mengerti kebutuhan peserta tentang PSB online	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)
23	Usaha panitia untuk menanggapi pengaduan baik secara individual maupun umum	(SPT)	(PT)	(CPT)	(KPT)	(TPT)

E. PENILAIAN TERHADAP PELAYANAN PSB ONLINE

Cara Menjawab : Pilih salah satu jawaban yang diinginkan dengan menyilangi (X) jawaban yang sesuai dengan pilihan kamu dalam Kolom jawaban

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat Puas (SPS)	Puas (PS)	Cukup Puas (CPS)	Kurang Puas (KPS)	Tidak Puas (TPS)
1	Penampilan dan kesiapan serta kenyamanan tempat pendaftaran PSB online (tempat pengambilan formulir, Pengisian formulir, tempat pendaftaran, dan ruang tunggu)	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
2	Kemutakhiran fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan PSB online	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
3	Kemudahan mendapatkan informasi aturan dan prosedur pendaftaran, Sekolah tujuan, Daya tampung setiap sekolah, dan batas nilai diterima di setiap sekolah	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
4	Kemampuan , keterampilan, dan kesesuaian jumlah staf PSB online dalam memberikan pelayanan	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
5	Pelayanan PSB online prosesnya cepat dan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
6	Saat kamu mendapatkan kesulitan, staf Penerima PSB online simpatik dan memberikan bimbingan dan perhatian sungguh-sungguh	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
7	Keandalan sistem atau program melakukan pengadministrasian dokumen dan bebas dari kesalahan	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat Puas (SPS)			Sangat Puas (SPS)	
8	Kebijakan sistem rayonisasi untuk menentukan sekolah pilihan	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
9	Peraturan-peraturan yang diterapkan oleh PSB sistem online	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
10	Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan peserta PSB online	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
11	Kejelasan tentang informasi keberadaan sekolah (batas NEM diterima, Daya tampung), dan sebaran NEM lulusan SLTP Kota Padang dengan kebutuhan pendaftar yang diberikan dalam pelayanan	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
12	Ketersediaan petugas pendaftaran untuk memberikan bantuan kepada peserta PSB Online	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
13	Staf PSB online menginformasikan jam pelayanan dengan jelas	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
14	Kemampuan staf PSB online memberikan pelayanan cepat dan tepat	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
15	Kemudahan memperoleh hasil seleksi PSB online setiap saat.	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
16	Taransparansi dan akuntabel pelayanan PSB online tanpa adanya intimidasi dari pihak lain	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
17	Kesesuaian aturan-aturan/ rumus yang digunakan dalam menetapkan hasil seleksi PSB online dan nilai yang dimiliki dengan sekolah pilihan peserta	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
18	Perlakuan yang sama terhadap semua peserta.	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
19	Kepentingan kemudahan memperoleh informasi tentang cara penerimaan siswa baru dengan sistem online.	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
20	Kemudahan mendapatkan hasil seleksi PSB online baik melalui Internet maupun via SMS	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
21	Perhatian staf PSB online secara individual dalam memberikan pelayanan pada peserta jika peserta menghadapi kesulitan	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
22	Usaha Panitia untuk bisa mengerti kebutuhan peserta tentang PSB online	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)
23	Usaha panitia untuk menanggapi pengaduan baik secara individual maupun umum	(SPS)	(PS)	(CPS)	(KPS)	(TPS)

F. PERTANYAAN KHUSUS

1.	Informasi apa saja yang dibutuhkan untuk lebih mudah mendaftar PSB dengan sistem <i>online</i> ?

2.	Dalam bentuk apa informasi tersebut didapatkan peserta ?

3.	Bagaimana seharusnya Pelayanan PSB online diberikan ?

4.	Dalam PSB Online sistem rayon dan bebas rayon perlu/tidak perlu diterapkan ?, alasannya

5.	Dalam memberikan pelayanan, sistem dan aturan apa saja yang sebaiknya diperbaharui dalam PSB Online yang akan datang ? alasannya ?

6.	Dalam memberikan pelayanan, fasilitas/ peralatan apa saja yang sebaiknya diperbaharui dalam PSB Online yang akan datang ? alasannya ?

7.	Secara umum, antara Pelayanan PSB sistem online dengan PSB dahulu mana yang lebih baik ? alasannya ?

Padang,.....
Responden,

.....

DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN
PERENCANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PSB SISTEM ONLINE
DI KOTA PADANG

A. PENJELASAN

- ✓ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk penulisan karya ilmiah (tesis) sebagai salah satu syarat untuk dapat meraih gelar Master pada Program Studi Perencanaan Pembangunan Konsentrasi Perencanaan Pendidikan UNAND Padang
- ✓ Penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan tidak untuk dipublikasikan, oleh karena itu identitas responden akan sangat dijaga kerahasiaannya
- ✓ Isilah Jawaban dari semua pertanyaan yang ada pada kuesioner ini dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda ✓ pada salah satu kotak jawaban yang dipilih. Termakasih.

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama	:	Jenis Kelamin	:
Tempat_Bertugas	:	Masa Kerja	:Tahun
Jabatan	:	Pendidikan Terakhir	:

C. PERTANYAAN KHUSUS

1.	Informasi apa saja yang dibutuhkan untuk lebih mudah mendaftar PSB dengan sistem <i>online</i> ?

2.	Dalam bentuk apa informasi tersebut didapatkan peserta ?

3.	Bagaimana seharusnya Pelayanan PSB online diberikan ?

4.	Dalam PSB Online sistem rayon dan bebas rayon perlu/tidak perlu diterapkan ?, alasannya

5.	Dalam memberikan pelayanan, sistem dan aturan apa saja yang sebaiknya diperbaharui dalam PSB Online yang akan datang ? alasannya ?

6.	Dalam memberikan pelayanan, fasilitas/ peralatan apa saja yang sebaiknya diperbaharui dalam PSB Online yang akan datang ? alasannya ?

7.	Secara umum, antara Pelayanan PSB sistem online dengan PSB dahulu mana yang lebih baik ? alasannya ?

Padang,.....
Responden,

.....



Discriptives Perception Score

	N	Mean	Std. Deviation
X1	114	4.13	1.101
X2	114	4.09	1.052
X3	114	4.33	1.010
X4	114	4.10	.902
X5	115	4.03	1.143
X6	114	4.59	.621
X7	114	4.47	.731
X8	114	3.56	1.255
X9	114	4.10	.852
X10	114	4.09	.992
X11	114	4.41	.958
X12	114	4.17	.940
X13	114	4.32	.886
X14	114	4.18	1.044
X15	114	4.34	.948
X16	114	4.20	.942
X17	114	4.27	.924
X18	114	4.59	.738
X19	114	4.42	.851
X20	114	4.43	.787
X21	114	4.46	.730
X22	114	4.32	.793
X23	114	4.21	.770
Valid N (listwise)	114		

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	93.69	62.356	.217	.313	.739
X2	93.74	66.904	-.038	.166	.758
X3	93.49	64.730	.098	.222	.747
X4	93.73	63.474	.213	.173	.738
X5	93.78	63.730	.129	.268	.746
X6	93.24	62.625	.441	.315	.726
X7	93.35	62.991	.329	.369	.731
X8	94.26	67.240	-.071	.210	.767
X9	93.73	60.802	.438	.381	.722
X10	93.74	61.417	.318	.519	.730
X11	93.41	66.616	-.012	.434	.754
X12	93.66	65.307	.076	.206	.747
X13	93.51	59.686	.503	.576	.717
X14	93.64	59.188	.440	.511	.720
X15	93.48	59.739	.458	.551	.720
X16	93.62	59.865	.452	.512	.720
X17	93.55	59.258	.508	.592	.716
X18	93.24	61.687	.441	.389	.724
X19	93.40	60.615	.454	.549	.721
X20	93.39	61.303	.441	.421	.723
X21	93.37	62.571	.367	.340	.728
X22	93.50	61.243	.442	.406	.723
X23	93.61	60.593	.514	.516	.719

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
97.82	67.349	8.207	23

DIMENSI DAN ATRIBUT PELAYANAN PSB SISTEM *ONLINE* YANG DIGUNAKAN DALAM PENELITIAN

Dimensi	Atribut (X)	Keterangan
Bukti Fisik (Tangibles)	X1	Kenyaman tempat pendaftaran PSB <i>online</i>
	X2	Kemutakhiran peralatan yang digunakan dalam memeberikan pelayanan
	X3	Kemudahan memperoleh informasi tentang aturan dan prosedur pendaftaran
	X4	Kemampuan, Keterampilan dan jumlah staf dalam memberikan pelayanan
Keandalan (Reliability)	X5	Ketepatan jam kerja dalam memberikan pelayanan
	X6	Sikap dan perhatian staf untuk sungguh membantu jika penerima pelayanan mengalami kesulitan
	X7	Keandalan program atau software dalam memberi pelayanan
	X8	Kebijakan aturan sistim rayon untuk menentukan sekolah tujuan
	X9	Peraturan-peraturan yang diterapkan dalam pelayanan
	X10	Kejelasan jam pelayan dan jadwal pendaftaran
	X11	Kejelasan informasi tentang sekolah pilihan untuk batas NUM, daya tampung dan sebaran NUM tamatan
Daya Tanggap (Responsiveness)	X12	Kesediaan staf pemberi pelayanan untuk membantu kesulitan dalam pendafatarn
	X13	Ketersediaan waktu dari staf pemberi pelayanan untuk memberikan informasi jam pelayanan dengan jelas
	X14	Kemampuan staf memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat
	X15	Kemudahan memperoleh hasil seleksi setiap saat
Jaminan (Assurance)	X16	Tranparasi dan Akuntabel hasil seleksi tanpa adanya intimidasi dari pihak lain
	X17	Dasar dan cara seleksi sudah sesuai dengan kemampuan untuk mendapatkan sekolah pilihan
	X18	Perlakuan yang sama untuk semua penerima pelayanan
	X19	Kesabaran, keramahan dan kesopanan staf dalam memberikan pelayanan
Empati (Empaty)	X20	Kemudahan mendapatkan informasi hasil seleksi dari staf
	X21	Perhatian yang diberikan secara individual oleh staf dalam memberikan pelayanan
	X22	Staf pemebri pelayanan dapat memahami kebutuhan penerima pelayanan
	X23	Kesungguhan staf pemberi pelayanan dalam memperhatikan setiap kepentingan penerima pelayanan